جـامـعـة الـشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة

Uses of Modern Communication Techniques By Iraqi Embassy Staff

إعداد الطالب

وليد كاطع الخفاجي

الرقم الجامعي (401110027)

إشراف الأستاذة الدكتورة

حميدة سميسم

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

قسم الصحافة

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط

أيار، 2013م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " إستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الإتصال الحديثة " وأجيزت بتاريخ 2013/5/28

أعضاء لجنة المناقشة

ت	الإسم	الصفة	التوقيع
1	أ.د. حميدة مهدي سميسم	رئيسا ومشرفا	
2	أ.د. عبد الرزاق محمد الدليمي	ممتحنا خارجيا	
3	د . رائد أحمد البياتي	ممتحنا داخليا	

الإهـــــــــــــــداء

إلى كل شهداء العراق الذين ضحوا من أجل رفع سمعة العراق عالياً
وإلى من وقفوا ضد من يريد النيل وتقسيم هذا البلد العظيم
إلى من أنار قلبي بالإيمان وجعلني أقوى على حواجز الحياة وعثراتها وهم الداعم الأول والأخير رحم الله أبي وأطال ربي بعمر والدتي
إلى أخي وأبي الكبير علاء الذي وقف منذ طفولتي وهيء كل مستلزمات الحياة ومدني بكل ما أملك من قوة وعلم
إلى زوجتي وأولادي أتمنى أن أكون وفيت جزءاً من حنان الأب والزوج وأتمنى أن تبقى هذه الرسالة هدية متواضعة
غلى أخوتي وإلى ربيع عمري وزهرتي التي لا تذبل في خريف الحياة وآلامها
إلى أحبائي وزملائي في السفارة ابتداء من السيد السفير وإلى القنصل العراقي وإلى زملائي في السفارة كافة.
وإلى كل من وقف بجانبي وساعدني بإتمام رسالتي هذه،،،،
إلى عمي وصديقي (مقداد هادي) الذي امدني بأفكاره وعقله،،

الباحث

وليد كاطع الخفاجي

الشكـــــــــــــــــر والتقديـــــــر

اشكر الله سبحانه و تعالى الذي أمدني بالإيمان و الثقة و الصبر لإتمام هذه الدراسة.

و أتقدم بجزيل الشكر و العرفان للدكتورة (حميدة سميسم) التي اشرفت على هذه الدراسة ونفعتني بعلمها، كما أشكر الكادر التدريسي في جامعة الشرق الأوسط، على ما يقدموه لخدمة العلم والبحث العلمي.

والشكر موصول بطبيعته إلى أعضاء لجنة المناقشة، لما سيقدموه من ملاحظات سديدة ستثري هذه الدراسة.

والله ولي التوفيـــــق،،،،،

الباحث

فهرس المحتويـــــــات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الملاحق

استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة

Iraqi Embassy Staff Uses Modern Communication Techniques

إعداد الطالب

وليد كاطع الخفاجي

إشراف الأستاذة الدكتورة

حميدة سميسم

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة "**استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة**". واعتمدت هذه الدراسة على مصادر البيانات بنوعيها الأولية والثانوية وقد تم الحصول على البيانات الثانوية من عدد من الكتب والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، أما عن البيانات الأولية فتم الحصول عليها عن طريق توزيع استبانة على عينة الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في السفارات العراقية في القارات الأربع (آسيا، إفريقيا، امريكيا الجنوبية، أوروبا)، ونظراً لصعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة قام الباحث بأخذ عينة عشوائية مكونة من (150) عامل وعاملة لدى السفارات العراقية، إلا أنه تم استبعاد ما يقرب (30)استبانة لعدم ملائمتها لاختبارات التحليل الإحصائي، وبذلك تكون عدد الاستبانات القابلة

لإجراء عمليات التحليل الإحصائي (120)، هذا وقد قام الباحث باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لأجل الوصول إلى غايات وأهداف هذه الدراسة،

وكانت ابرز النتائج بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال ورضا العاملين في السفارات العراقية، كما بينت الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (تقنيات الاتصال الحديثة) ورضا العاملين في السفارات العراقية، كذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية، وفيما يختص لاستخدامات موظفي السفارات العراقية بينت الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي) ورضا العاملين في السفارات العراقية، وأخيراً بينت الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

وفي ضوء النتائج السابقة قام الباحث بوضع مجموعة من التوصيات أبرزها:

- زيادة الاهتمام بعملية الاتصال في السفارات العراقية لما له من أهمية في تعزيز وإشباع الحاجات الاجتماعية لدى العاملين لديها.
- البدء فوراً بتطوير أجهزة الاتصال والتواصل ؛ ووضع البرامج اللازمة لأجل تفعيل عملية تواصل العاملين في السفارة مع ذويهم ومعارفهم.
- ضرورة تنظيم لقاءات تعارف وتعاون ما بين العاملين في السفارات العراقية ومجتمعهم الأم.
- البدء بوضع "مقترحات وندوات" تناقش الوسائل والتقنيات الحديثة في عملية الاتصال.

Uses of Modern Communication Techniques
By Iraqi Embassy Staff

By

Walid Qatea Khafaji

The supervision of Prof.

Hammida Sumaisem

ABSTRACT

The aim of this study was to investigate "the Iraqi embassy personnel uses modern communication technologies." This study relied on data sources, both primary and secondary has been getting on secondary data from a number of books and previous studies related to the subject of the study, whereas the initial data obtained by distributing the identification of the study sample.

The study population of all employees in Iraqi embassies in four continents (Asia, Africa, South America, Europe), and due to the difficulty of access to the population of the study, the researcher takes a random sample of 150 workers, working with Iraqi embassies, but it was excluded Nearly (30) identify the lack of suitability tests for statistical analysis, and thus the number of questionnaires midwife to perform statistical analysis (120), this has been the researcher using statistical analysis software (SPSS) for access to the goals and objectives of this study

The results were the most prominent:

- statistically significant relationship to the Iraqi embassy personnel uses communication techniques and satisfaction of employees in the Iraqi embassies??
- statistically significant relationship to the Iraqi embassy personnel uses modern

communication technologies (modern communication technologies) and the satisfaction of working in Iraqi embassies?

- statistically significant relationship to the Iraqi embassy personnel uses modern communication technologies (linking community embassy officials parent their community and its various issues) and the satisfaction of working in Iraqi embassies.
- statistically significant relationship to the Iraqi embassy personnel uses modern communication techniques (the effectiveness of modern communication technologies in the social sphere) and the satisfaction of working in Iraqi embassies.
- statistically significant relationship to the Iraqi embassy personnel uses modern communication technologies (distinctive communicative needs of the Iraqi embassy personnel audience) and the satisfaction of working in Iraqi embassies

In the light of previous findings, the researcher developed a set of recommendations including:

- increased attention to the communication process in Iraqi embassies because of its importance in the promotion and satisfy the social needs of their employees.
- immediately start developing communication devices; and put the necessary programs for activating the process of embassy staff continue with their relatives and acquaintances.
- The need to organize meetings long relationship and cooperation between the Iraqi embassy workers and their parent community.
- Start development of "proposals and seminars" to discuss the means and modern technologies in the communication process

الفصل الأول

مقدمة الدراسة

تمهيـــــد:

مشكلة الدراسة وتساؤلاتهـــــا:

أهداف الدراســـــة:

أهمية الدراســـــة:

فرضيات الدراســـــــــة:

متغيرات الدراســـــــة:

التعريفات الإجرائيــة لمصطلحات الدراسة:

حدود الدراســـــة:

الفصل الأول
مقدمة الدراسة

تمهيد:

تشهد وظائف ومهمات دوائر العلاقات العامة تطوراً مستمراً مع استمرار تقدم العلوم والتكنولوجيا خصوصاً تكنولوجيا الاتصال والإعلام، ويترافق هذا التطور مع استمرار التطور في مناحي الحياة المختلفة وفي الجوهر منها الاتصال بمختلف مستوياته: السياسية والاجتماعية والثقافية، بحيث تتطلب هذه التطورات السريعة تجديد أساليب العلاقات العامة في الاتصال والعمل، بما في ذلك توظيف التقنيات الجديدة في الاتصال والإعلام تجاه الجمهور الداخلي، بما يؤدي غلى تحسين أدواتها الاتصالية، وتوسيع دائرة اهتماماتها داخل جمهورها سواء كان جمهوراً خارجياً أم جمهوراً داخلياً.

ومن المؤكد ان للعلاقات العامة في كل دائرة أو في كل مجال عمل خصوصيات ومهماتٍ وتحدياتٍ تختلف فيها الواحدة عن الأخرى، ويمكن ان يكتسب عمل العلاقات العامة في السفارات خصوصيات لا تتوفر في أي من مؤسسات القطاع العام، بحيث تصبح وظائف العلاقات العامة أكثر إلحاحاً وأكثر حيوية بالنسبة لمجموع الموظفين الذين يعيشون ويعملون بعيداً عن مجتمعهم الأم، وربما عن أسرهم في بعض الحالات.

وتسعى هذه الدراسة للكشف عن أثر تكنولوجيا الاتصال الجديدة في دور العلاقات العامة نحو جمهورها الداخلي، بعد ان تغير وتطور الكثير جراء ثورة تقنيات الاتصال، وثورات أخرى في الأنظمة السياسية، وتغييرات واسعة في مفاهيم العلاقات العامة.

مشكلة الدراسة:

من المعروف أن موظفي البعثات الدبلوماسية يقضون أوقاتٍ طويلـــة بعيـــداً عـــن مجـــتمعهم الأصلي، وهم عادة ما يُكونون مجتمعات صغيرة خاصة بهم تساعدهم على تحمل مشاق الاغتـــراب عن الأهل والوطن، وترفع من سوية أعمالهم التي يمثلون بها دولتهم ومجتمعهم ومؤســـستهم، وهنـــا يمكن الافتراض أن دور للعلاقات العامة سيكون دوراً مهماً في الإسهام بتحمل الأعباء مـــع هـــؤلاء العاملين، عبر مساعدتهم على التواصل المنظم، وربطهم مع الفعليات الوطنية والمحلية والدولية (في البلد المضيف) بصفتهم بعثات دبلوماسية لابد لها من الاتصال بأكثر من مجتمع أو أكثر من مجال.

ومن هنا فإن هذه الدراسة تبحث في توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومـــات الجديـــدة، فـــي تحقيق أهداف العلاقات العامة في السفارات العراقية، ومدى مساهمة ذلك في تعزيز أجـــواء الألفـــة والمودة بين العاملين في السفارات، وهل تسهم العلاقات العامة في توفير الظروف المناســـبة للقيـــام بأعمالهم خير قيام، من خلال مساعدتهم في التواصل أثناء العمل الوظيفي، أو مساعدتهم في التواصل خارج نطاق العمل الوظيفي، أو تحسين اتصالهم بالمجتمع الأم، أو المجتمع المُضيف الذي يعملـــون ويعيشون فيه.

أهداف الدراســـــــــــــــــــــة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على موضوع" استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة""، كما ويتجسد هدف الدراسة من خلال تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي قد تسهم في تدعيم وإُثراء هذا الموضوع؛ كما أن من أهداف هذه الدراسة هو التعرف على الأسباب والدوافع الكامنة التي تحول دون الاستفادة المثلى من هذه التقنيات، كما يقوم الباحث بوضع جُملة من

المقترحات والتوصيات يتمنى الباحث أن يتم تبنيها عند وضع وتخطيط مبادئ واستراتيجيات تهدي صناع القرار لأجل تبنيها وتسييرها بما يتوائم مع توظيف تقنيات الاتصال الحديثة.

كما تتجسد أهداف الدراسة من خلال مجموعة من الأهداف الفرعيـــة، يمكن إجمالها على النحو الآتي:

1. التأصيل العلمي لموضوع " استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة " من وجهة نظر موظفي السفارات العراقية".
2. التسلسل التدريجي لموضوع " استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة "، ومن خلال التسلسل المنطقي والمتوازن لمجموعة من الأفكار التي يتمنى – الباحث – أخذها بشيء من الجدية عند وضع استراتيجيات وسياسات تتعلق بتسهيل التواصل عن طريق التقنيات الحديثة.
3. معرفة إسهام تقنيات الاتصال الحديثة في العلاقات العامة تجاه ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الاصلي وقضاياه المخلفة.
4. قياس مدى رضا العاملين في السفارات عن توظيف العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الحديثة في أعمالها تجاه جمهورها الداخلي.
5. سد ثغرة واضحة في هذا الجانب في المكتبة الإعلامية العربية بشكل عام.
6. ومن ندرة الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع، لذلك تعتبر هذه الدراسة حسب علم الباحث من الدراسات الرائدة، كما يتوقع أن تكون هذه الدراسة من الدراسات التي يعتد بها، ويأمل الباحث كذلك انطلاق دراسات أخرى شبيهة.

أهمية الدراســـــة:

أ–الأهمية النظرية: تكمن أهمية الدراسة من خلال إبراز " استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ""، فمن المتوقع أن تقوم هذه الدراسة بالتعرف على مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في إشباع الحاجات الاجتماعية المتمثلة في (الصداقة، والعلاقات الأسرية، والألفة والمحبة). كما أنهُ و على حد علم الباحث لم يسبق أن تطرقت أي دراسة لموضوع البحث الحالي ألا وهو " استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة """، كما يمكن الاستفادة من هذه الدراسة لإثراء البحث العلمي في مجال موضوع الدراسة.

كما وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تهتم بدراسة مجتمع محدد (مجتمع موظفي السفارات) الذي يعيش بعيداً عن مجتمعه الأم(المجتمع العراقي)، أي أن هذا المجتمع الصغير يعيش في حالة اغتراب تقريباً، وبذلك يمكن البحث في الحاجات المميزة لهذا المجتمع التي يمكن ان تقوم بها العلاقات العامة.

كذلك تتجسد أهمية هذا الدراسة من خلال البحث في التغيرات والتطورات التي خلفتها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مهام العلاقات العامة تجاه جمهورها الداخلي، نظراً لما لأعمال ومهام العلاقات العمة من صلة كبيرة بوسائل الاتصال وتقنياته، وبما سينعكس على الاتصال بمستوياته المختلفة، سواء كان اتصالاً وجاهياً فردياً أم جماعياً أم جماهيرياً.

كما وإن دراسة كيفية توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مهام ووظائف العلاقات العامة، يمكن ان يفيد العلاقات العامة الراغبة في تطوير أساليب ووسائل؛ تسهم بتقديم أفضل مستوى من الجودة، وبما يساعدا على تحقيق فاعلية وسرعة كبيرة في عملية التواصل الداخلي، هذا عدا عن

التوظيف الكبير لتلك التقنيات في مجالين مهمين هما: إجراء البحوث، والعمل الإعلامي، وهما من أهم الوظائف المنوطة بدوائر وممارس العلاقات العامة.

ب-الأهمية التطبيقية:

وتفيد هذه الدراسة الفئات الآتية:

- صناع القرار: فيمكنهم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال التعرف ما تؤول إليه هذه الدراسة من مقترحات وتوصيات تسهم في تحسين وتفعيل التقيات الاتصال الحديثة تجاه موظفي السفارات العراقية لأجل إشباع الحاجات الاجتماعية المتمثلة في (الصداقة، والعلاقات الأسرية، والألفة والمحبة)؛ وإن تبيين هذه المقترحات يجعلهم قادرين على وضع سياسات واستراتيجيات تسهم في تفعيل وتحسين الخدمات الاتصال التقنية المقدمة إليهم.
- الباحثون: لأجل التعرف على النتائج التي توصلت إليها، وتساعدهم في البحث والتطوير في متغيرات أخرى تخص موضوع تقنيات الاتصال الحديثة في التواصل.

فرضيات الدراســة وأسئلتها :

تستند الدراسة إلى فرضيتين صفريتين، يتفرع عن كل فرضية رئيسية فرضيات فرعية، يمكن إجمالها على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى $H0_1$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (تقنيات الاتصال الحديثة، ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة، فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في

المجال الاجتماعي، الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟

<u>وينبثق عن الفرضية الرئيسية (الأولى) الفرضيات الفرعية الآتية:</u>

$H0_{1-1}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (تقنيات الاتصال الحديثة) ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟

$H0_{1-2}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟

$H0_{1-3}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي) ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟

$H0_{1-4}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟

<u>الفرضية الرئيسية الثانية ($H0_2$):</u> لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ورضا العاملين في السفارات

العراقية تعزى للمتغيرات الديموغرافية(الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة في السلك الدبلوماسي، العمر، القارة التي توجد بها السفارة العراقية)؟

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية (الثانية) خمسة فرضيات فرعية:

$H0_{2-1}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ورضا العاملين في السفارات العراقية تعزى لمتغير (الجنس)

$H0_{2-2}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ورضا العاملين في السفارات العراقية تعزى لمتغير (المستوى التعليمي)

$H0_{2-3}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ورضا العاملين في السفارات العراقية تعزى لمتغير (الخبرة في السلك الدبلوماسي)

$H0_{2-4}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ورضا العاملين في السفارات العراقية تعزى لمتغير (العُمر)

$H0_{2-5}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ورضا العاملين في السفارات العراقية تعزى لمتغير (القارة التي توجد بها السفارة العراقية)

كما أن الدراسة يمكنها الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (تقنيات الاتصال الحديثة، ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة، فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي وفي الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ورضا العاملين في السفارات العراقية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة في السلك الدبلوماسي، العمر، القارة التي توجد بها السفارة العراقية)؟

حدود الدراســـــة:

1- **<u>الحدود الزمانيـــــة</u>:** تجري الدراسة الميدانية في الربع الأول من العام 2013م.

2- **<u>الحدود المكانيـــــة</u>:** تقتصر هذه الدراســــة على السفارات العراقية في القــارات الأربـــع (آسيا، أفريقيا، أمريكيا الجنوبية، أوروبا) كعينة اتخذت لتحقيق أغراض وأهداف البحث.

3- **<u>الحدود البشرية</u>:** كافة موظفي السفارات العراقية وقنصلياتها في القــارات الأربـــع (آســيا، أفريقيا، أمريكيا الجنوبية، أوروبا)؟

محددات الدراسة:

تتحدد الدراسة في المقياس والثبات التي اعتمدته، كما إنه لا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة على غير سفارات جمهورية العراق؛ كما تتحدد مدى دقة استجابات عينة الدراسة.

التعريفات الإجرائيـــة لمصطلحات الدراسة:

الدور: وهو معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وصفاً معيناً في البناء الاجتماعي أو الوظيفة أو الأداء الذي تقوم به العلاقات العامة بالنسبة للجمهور في مجالات مختلفة كالتعليم التدريب والأخبار". (شلبي، 1994)

ويعرف إجرائياً في الدراسة الحالية: بأنه مجموعة المهمات والوظائف التقليدية أو المستحدثة التي تقوم بها العلاقات العامة تجاه العاملين في السفارات العراقية بهدف الإسهام بتحسين أحوالهم الوظيفية والمعيشية وتحقيق أفضل مستويات التواصل فيما بينهم أو بينهم وبين الجهات الإدارية الأخرى في الدولة أو الدول المضيفة.

-السفارات العراقية: هي أية بعثة ذات صفة دبلوماسية معتمدة من قبل وزارة الخارجية العراقية كممثلية لدولة العراق بصرف النظر عن مستوى التمثيل.

الجمهور الداخلي: ويقصد به كافة موظفي السفارات العراقية الذين يشكلون مجموعة وظيفية واجتماعية لها حاجاتها الاتصالية الخاصة.

الجمهور الخارجي: ويقصد به ابناء الجالية الموجودة في البلد الصديق إضافة إلى الجهات الدبلوماسية التي تتعامل مع السفارة.

العاملون في السفارات العراقية: أي موظف / موظفة أو عامل / عاملة يعمل في السفارات والممثليات العراقية في الخارج بصرف النظر عن مستواه /مستواها الوظيفي.

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقــة

أولاً : الإطار النظري للدراسة:

ثانياً: الدراسات السابقـــــة:

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقـــة

أولاً: الإطار النظري للدراسة:

يرى الدكتور (الدليمي، 2011) بأنه لا يمكن أن نتصور أن هنالك حياة اجتماعية دون أن يكون فيها اتصال ويمكن أن نتصور بداية الاتصال في حياة البشر من خلال هذا الشكل.

شخصي– جماعي – مدينة – إقليم – دولي

وقد رافق تطور الاتصال أيضا تطور في الأساليب والوسائل إلى أن وصل العالم إلى ما هو عليه في حياتنا اليوم.

وتشير الدراسات إلى أن البدايات الأولى للاتصال الدولي كانت ذا طابع ديني أو أهاف عقائدية حيث تشير المصادر إلى أن المجلس الكنائسي البريطاني كان سباقاً في استخدام الدعاية الدينية منذ عدة قرون بهدف نشر الديانة المسيحية في أرجاء مختلفة من العالم وترافق بعد ذلك مع انتشار فكرة الاستعمار.

كما وتعد عملية الاتصال في الأجهزة الإدارية بمثابـــة الخيط الـــذي يـــربط بـــين الإدارات المختلفة بينها. كما أنه عنصراً هاماً من عناصر التوجيه وعاملاً أساسياً في الربط بين كافـــة أفـــراد التنظيم كما هو أساسي في استمرار حياة المنظمة وبقائها كمرتكز الجسد على جريان الدم في عروقه.

وكما ويعتمد المجتمع المنظم على الاتصال من كل الأنواع، وخاصة على تطـــور الوســـائل الالكترونية، إذا كان المجتمع يملك ثروة هائلة من المعلومات فإنها لا فائدة منها إلا في وجود نظـــام فعال للاتصال (محمود، 2003، 163).

كما أن هناك اتفاق تاماً على وجود نظام الاتصال في المنشأة ولكن هناك اختلاف على تحديد تعريف الاتصال ومنها: -

1. " هي تبادل المعلومات وإرسال للمعاني وهذا جوهر عمل المنشأة ".(سالم، 1995، 223).
2. " وهي وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء الجماعة تحققاً بذلك التقارب الذهني والعاطفي بينهم ". (عليان، 2005، 29).
3. " وهي تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من جهة الإدارة إلـــى المرؤوسين وتلقي المعلومات والبيانات الضرورية منهم في تقارير ومذكرات وغيرها بقصد اتخاذ القرار معين (العلاق، 1999، 284)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن الباحث تعريف الاتصال بأنه " الاتصالات ما بين الأشخاص لأجل تبادل الأفكار والمعارف والعاطفة فيما بينهم".

أهمية الاتصال:

يرى أن الأهمية الأساسية للاتصال هو المشاركة والتفاعل مـــع الآخـــرين وتبـــادل الآراء والأفكار. (عليان، 2005، 37)

ويمكن تصنيف أهمية الاتصال بالنسبة للمرسل والمستقبل والشركات على النحو الآتي:

بالنسبة للمرسل تتمثل أهميتها على النحو الآتي :

فيمكنه الإعلام من خلال نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث، كما يمكنه التعليم من خلال تدريب الأفراد وتزويدهم بالمعلومات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة، والترفيه من خلال الترويج عن النفس الأفراد، كذلك يمكنه الإقناع وأحدث تغيير في وجهة نظر الآخرين.

كما يبين الدكتور (الدليمي، 2011) بأن أهمية الاتصال ترجع إلى قدرة الفرد على المشاركة والتفاعل مع الآخرين، وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات معهم، الامر يسمح له زيادة فرص بقائه والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع غيره يعد نقصاً اجتماعياً ونفسياً خطيراً.

وبخصوص أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل، فإن هذه الأهمية تتمثل في :

1. الإعلام: أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو المستقبلين وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث.
2. التعلم: أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، وتطوير إمكاناتهم العلمية والعملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.
3. الترفيه: وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
4. الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

أما المستقبل فإنه ينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:

1. فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.

2. تعلم مهارات وخبرات جديدة.

3. الشعور بالراحة والمتعة والتسلية.

4. الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في اتخاذ القرار والتصرف بشكل مقبول اجتماعياً.

بالنسبة للمستقبل فإن الاتصال تتمثل أهميته من خلال : (العلاق، 1999، 889)

1. فهم ما يحيط به من ظواهر.

2. تعلم مهارات وخبرات جديدة.

3. الراحة والتسلية.

4. الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعدني على اتخاذ القرار.

الاتصال الاجتماعي والعلاقات البينية

يعرف الدكتور (الدليمي، 2011) الاتصال الاجتماعي بأنه بالاحتكاك المتبادل بين الأفراد بعضهم مع بعض، هذا الاحتكاك هو نوع من التعارف الاجتماعي يتم عن طريق وسائل الإعلام التي تتولى تعميق الصلات الاجتماعية وتنميتها.

فعندما تقدم الصحف كل يوم أخباراً اجتماعية عن الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات الاجتماعية والثقافية فإنها بذلك تكون صلة وصل يومية تنقل أخبار الأفراح من مواليد وزيجات، وأخبار الأحزان من وفيات وفشل وخسارة، وليست صفحة الولادات والوفيات والشكر بصفحة عابرة وغير مهمة في الصحف، بل إنها وسيلة للاتصال الاجتماعي اليومي بين جميع فئات الجماهير. وأمر ثان هو قيام

وسائل الإعلام كلها تقريباً بتعريف الناس ببعض الأشخاص البارزين أو الذين هم في طريق الشهرة سواء في مجال السياسة أو الفن أو المجتمع أو الأدب.

وظائف الاتصال:

للاتصال أبعاد اجتماعية وثقافية وتعليمية وتنموية عدة، فمنها تنبثق وظائفه التي يمكن حصرها في النقاط التالية (الدليمي، 2011):

1. الوظيفة التعليمية المعرفية: وتتعلق بنقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين، بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفة والفكرية، وتكييف مواقفهم إزاء الأحداث والظروف الاجتماعية وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة، وإكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية.

2. الوظيفة الإقناعية: والغرض منها مساعدة النظام الاجتماعي والسياسي في تحقيق الاتفاق أو الإجماع بين أفراد المجتمع وفئاته المختلفة عن طريق الإقناع وضمان قيام كل فرد بالدور المطلوب منه تجاه المجتمع ومؤسساته المختلفة والمقصود من كل ذلك إحداث التحولات أو التغيرات المطلوبة من وجهات نظر المجتمع حول حدث معين أو فكرة معينة تساعد النظام الاجتماعي أو السياسي أو تثبيت وجهات نظر وأفكار قائمة والتأكيد عليها.

3. الوظيفة الترفيهية: يلعب الاتصال دوراً في الترويج عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنهم، وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويح عن نفوس الناس من خلال برامج فنية متعددة وجذابة تستهوي جمهور المستقبلين (عبر وسائل الاتصال الجماهيري خاصة).

4. الوظيفة الثقافية: وتتمثل في نقل التراث الثقافي من جيل إلى جيل آخر، ومن فرد إلى آخر، ومن مجتمع إلى مجتمع آخر.

عناصر عملية الاتصال: (العلاق، 1999، 289)

1-المرسل: يعد الأساسي في عملية الاتصال وهو مصدر الاتصال الذي يقدم المعلومات أو يبدي الاقتراح أو يعبر عن ملاحظة أو يصدر أمراً. وقد يكون المرسل رئيساً أو مرؤوساً أو زميلاً.

2-المستقبل: هو الشخص الذي يتصل به المرسل، الذي يتلقى الأمر أو التوجيه أو المعلمات أي أن المستقبل هو المرسل إليه، وقد يكون المستقبل أو المرسل إليه فرداً واحداً أو جزءاً من الجماعة بأكملها.

3-الرسالة: وقد يكون الاتصال أمراً أو طلباً أو رجاء أو نصيحة أو مقترحات أو توجيهات التي توجه من المرسل إلى المستقبل، وتقوم الرسالة الناجحة على الفكر المعبر عنها بالأسلوب الواضح وقدرة الوسيلة على نقل المضمون بأمانة وصدق.

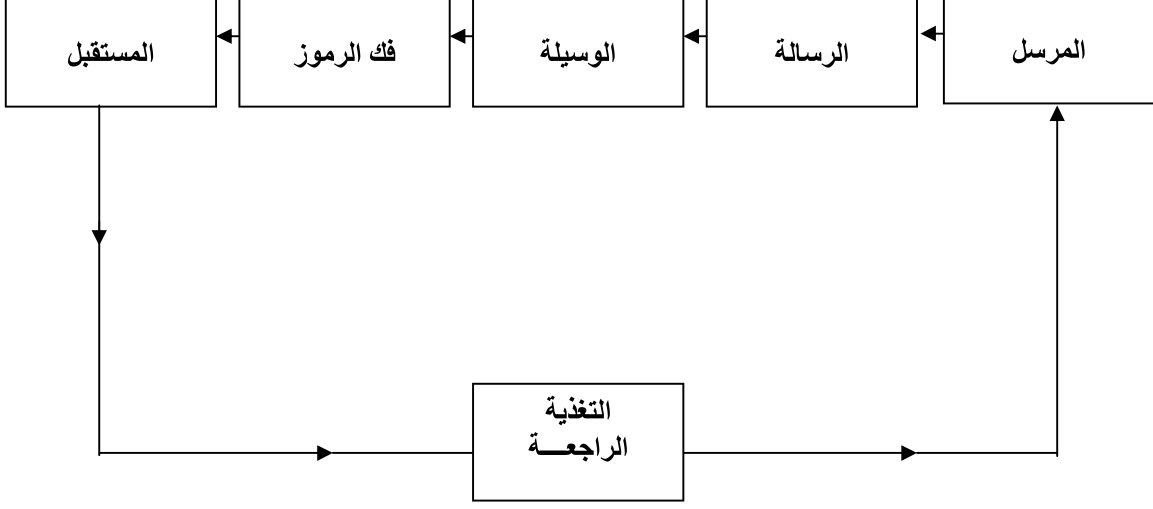
4-قناة الاتصال: هي الوسيلة التي من خلالها تم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتتعدد أنواع الوسائل بتعدد أنواع الاتصال كالاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري وغيرها.

5-التغذية الراجعة:

قد يكون " ردة الفعل " التغذية المرتدة" وهي تبين مدى تأثر المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل غليه بالطرق أو الوسائل المختلفة. وهي ردود الفعل التي تنعكس على المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة.

شكل (2)

عناصر عملية الاتصال



(المصدر: العلاق، 1999، 289)

أنماط شبكات الاتصال:

وقد قسم (العلاق، 1999، 294) أنماط الشبكات الاتصالية على النحو الآتي:

أ- رسمية (المركزية).

ب- غير رسمية (لامركزية).

أ- رسمية (المركزية):

تتألف الشبكة المركزية من مركز رئيسي ونقاط اتصال فرعية وتكون هذه الاتصالات محددة ومرتبطة بمهام واجبات ويتم الاتصالات وفقاً لخطوط السلطة والمسؤولية (العلاق، 1999، 295)

ب- غير رسمية (اللامركزية):

تسمع للأطراف المشتركة في الاتصال السامع بعضها البعض دون المرور بالمركز ومـــن الأمثلة عليه الجماعات غير الرسمية تهدف إلى إشباع الحاجات الأفراد.

مستويات أو اتجاهات الاتصال: (العلاق، 1999، 293)

أولاً: الاتصال الصاعد " Up-ward ":

هي الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى. ويكون الاتصال الصاعد على شكل تقارير شكاوي وملاحظات ومنعاً سياسية (الباب المفتوح).

ثانياً: الاتصال الضابط أو التنازل " Down – Ward. ":

هو من الأعلى غلى الأسفل إلى من الرؤساء إلى المرؤوسين وهي التي تنقل خلالها الأفكار والقرارات والأوامر والتوجيهات، والتعليمات من الأعلى إلى الأسفل مع انسياب خطوط السلطة.

ثالثاً: الاتصال الأفقي Horizontal:

هي تعبر عن تبادل المعلومات بين العاملين في مستوى إداري واحد، وهي تساعد على تنسيق الأعمال والجهود كالاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي.

سابعاً: طرق الاتصال (سالم، 1995، 230)

أولاً: الاتصالات المكتوبة: هي مسجلة ومدونة كوسيلة إثبات قانونية وتقرأ من قبل جمهور كبير ولكن عيوبها هي تراكم الأوراق وتأخذ وقتاً طويلاً وكما ليست كل المدراء ماهرين وقادرين على صياغة الاتصالات الكتابية بشكل جيد.

ثانياً: الاتصالات الشخصية: هو الاتصال المباشر ما بين المرسل والمستقبل أما وجهاً لوجه أو خلال الاجتماعات أو إلقاء خطاب أمام جمهر كبير.

ثالثاً: الاتصالات غير اللفظية: هي عادة تم عن طريق تقارير الوجه ولغة العيوب وحركات الجسم وهذه التعريفات الجسمية المختلفة تعطي دلالات مختلفة على الرضى وعدم الرضى.

شروط الاتصال الفعّال: (العلاق، 1999، 297)

1. معرفة شاملة بالمعلومات والبيانات والتوجيهات المراد.
2. الثقة في مصدر الرسالة.
3. يجب أن تتضمن الرسالة معلومات محددة.
4. يفضل قدر المستطاع أن تعالج الرسالة موضوع واحد حتى تم فهمه بدقة.
5. ينبغي اختيار الوقت الملائم لتوجيه الرسالة.
6. ينبغي أن تتضمن الرسالة السلامة والصدق وهما أهم الركائز.
7. يفضل ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الإيضاح.

مقومات عملية الاتصال: (سالم، 1995، 251)

أولاً: اللغة: إن طبيعة اللغة تشكل عائقاً في عملية الاتصال حيث توجد الكثير من الكلمات واللغات التي تحمل معاني مختلفة، وبالتالي إمكانية الوقوع في الخطأ وخطأ تفسيرها من قبل المستقبل.

ثانياً: المقومات النفسية والشخصية: تباين الإدراك ويعود الاختلافات الفردية والانطواء إلى عدم مخالطة الآخرين وحبس المعلومات وعدم الإدلاء والمبالغة الاتصال وسوء العلاقات بين الأفراد وبالتالي تكون المعلومات مشوشة أو ناقصة.

الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي في التواصل

يبين الدكتور (الدليمي، 2011) بأن الانترنت في الآونة الأخيرة انتشرت بشكل واسع في أرجاء العالم، الأمر الذي جعل منها مجالا مهما ومفيدا في شتى جوانب الحياة، حتى أصبح من الصعب حصر تلك الفوائد، لكن نذكر هنا أربع خدمات أساسية، وهي الأخبار (News) البريد الإلكتروني Email النسيج الإلكتروني الــ Web نقل الملفات، وتيلنت (Tel Net) وهناك ثلاث خدمات تدخل في إطار الإعلام الإلكتروني:

أولاً: الأخبار (News): هناك شبكة تدعى Usenet تستعمل الانترنت لخلق نظام مناقشة أو نظام أخبار، وتستعمل هذه الشبكة عدداً كبيراً من أجهزة الكمبيوتر المرتبطة بشكل دائم بالإنترنت، وتعرض بشكل مستمر على مدار الساعة رسائل، وأسئلة، تعليقات، أخبار، أجوبة على أسئلة ترددها عن القراء.

ثانياً: البريد الإلكتروني (E-mail): يسمح البريد الإلكتروني التي تقدمه غالبية المواقع مجاناً، بأن يقوم المشترك بإرسال وتبادل الخطابات والرسائل ونقل الملفات بين الأفراد والشركات في حوالي 194 دولة في العالم. وتوجد الكثير من المواقع التي تتيح للمستخدمين الاشتراك المجاني في قوائم إخبارية ترسل عن طريق البريد الإلكتروني، في الغالب تعتمد على إعلام موجه أ على الاستثمار في الإعلان التجاري.

ثالثاً: النسيج الإلكتروني الــ (Web) : هي الشبكة العنكبوتية الــ www، وهي مختصر كلمة (word wide web) أي نسيج العنكبوت.

رابعاً: تيلنت (Tel Net) : يعتبر ال (Telnet)بروتوكول من بروتوكولات ال TCP/IP للاتصال بأجهزة الكمبيوتر البعيدة، كما أنه تطبيق من تطبيقات TCP/IPيتم استخدامه في تشغيل برامج ال (telnet) لكي يتيح إمكانية التحكم عن بعد ويسمح للمستخدم الدخول من حاسوبه الشخصي إلى حاسب آخر وأن يقوم بالعمل كما لو كان متصل مباشرة مع الجهاز البعيد واستخدام مصادره وهذه المصادر ممكن أن تكون(database, chat services online).

النظريات التي عالجت إشباع الحاجات الاجتماعية والتواصلية:

بين الدكتور (الدليمي، 2011)، بأن هناك عدة نظريات تعالج، القبول والرضا داخل المنظمات، وتشبع حاجاتهم الاجتماعية، ويمكن إيجاز هذه النظريات على النحو الآتي :

نظرية X و Yوتطبيقاتها مع الجمهور الداخلي للمؤسسة

تقوم المنظمة بالكثير من أجل العاملين لرفع معنوياتهم وتحفيزهم للعمل ولا تجد استجابة، ولذا فمن المفيد أن تتعرف على الطبيعة الإنسانية للعاملين لكي تستطيع تفهم نفسيتهم، ومن ثم الوصول إلى هدفك كمدير لرفع وتنمية مهاراتهم في أداء الأعمال الموكولة إليهم.

هناك نظريتان أساسيتان في التعامل مع الأفراد وخاصة لأول مرة. الأولى: تسمى نظرية X والثانية: تسمى نظرية Y الاولى نظرية متشائمة جداً تفترض الخطأ في كل المحيطين إلى أن يثبت العكس، كمن يقول الإنسان متهم حتى تثبت براءته. والثانية تفترض التفاؤل الكبير وتفترض الصواب في كل المحيطين إلى أن يثبت العكس، كمن يقول المتهم برئ إلى أن تثبت إدانته. قد تفعل الكثير من أجل العاملين لرفع معنوياتهم وتحفيزهم. وتحفيزه وتقوم فروض نظرية X على:

العمل شاق. العامل كسول.. العامل لا يحب العمل.. العامل غير طموح.. العامل يتملص من المسؤولية، العامل يحب الإشراف المباشر الذي يعفيه من المساءلة.. العامل لا يتحرك إلا بالمال. العامل مستعد لتقبل الرشوة بالمال حتى لو كان ضد مصلح المؤسسة وبالتالي يكون المدير وفقاً لهذه النظرية:

ينفرد بالقرارات دون الرجوع إلى أحد.. يهيمن على سيرالعمل. كل خطوة تتم في العمل تحتد إشرافه. لا يثق إلا بنفسه. يسعى لتحقيق أهدافه بكل الوسائل. لا يقبل كلمة نقد توجه إليه.

أما نظرية Y تقوم على الفروض التالية:

الناس دائماً تستمتع بالعمل... العمل المحبب كاللعب لا إرهاق فيه ولا ملل.. تحقيق الإنجاز عامل مهم كالأجر تماماً للعامل.

العمال ملتزمون بطبيعتهم العمال مبدعون إذا وجدوا الفرصة المناسبة. وعليه فإن الإدارة تكون كالآتي:

القرارات بالتشاور.. يُشعر العاملين بالانتماء للعمل. يساعد العاملين على التطور يشجع العمل الجماعي.

في النهاية الواضح أن الطريقة الثانية هي أفضل للعمل ولكن هناك عدة محاذير ألا وهي:

1- أن يسيء العمال استخدام السلطة الممنوحة لهم.

2- عدم وجود سياسات صارمة تجاه العمال.

3- أحياناً لا يهتمون بسياسة المؤسسة ويسير كل واحد منهم بمفرده.

ولكي تنجح عوامل التحفيز التي تتخذها من الضروري أن تتعرف على الاحتياجات التي يحتاجها العاملون. فينبغي:

1- إعداد مكان عمل مريح لهم.

2- المحافظة على سلامة العاملين، وإشعارهم بذلك.

3- إقامة العدل ما بين العاملين.

4- يجب أن تكون مهام الأعمال الإضافية للمحتاجين مادياً لتتحسن رواتبهم.

5- الاجتماع ما بين العاملين من أجل التعرف على مشاكل العاملين.

6- تمكين العاملين وإشراكهم باتخاذ القرارات التي تخص المنظمة.

7- استخدام كتب الشكر والثناء للمبدعين من العاملين في المنظمة.

8- ضرورة استعمال الجهر بالمدح والإسرار بالذم.

9- ضرورة إعطاء العاملين الفرصة بالانتقال عن الآراء التي لا تناسبهم.

10-وضع نائب يقوم بمهام المدير في وقت الأزمات.

جاء التفوق الإداري لدى الدول المتقدمة نتيجة حتمية للتخطيط والعمل الدءوب وتطوير آليات التعامل الإداري وفق البرامج الحديثة، لا سيما التفوق الإداري لدى دول العالم المتقدم والتي كانت سبباً رئيساً في تطورها وتقدمها في كافة المجالات. هناك مدرستين في الإدارة الحديثة، وهما: المدرسة الأمريكية المدرسة اليابانية. ونظرية الإدارة المعروفة هي X–Y–Z:

أما النظرية الأولى وهي نظرية X في الإدارة. فإنها ابتدأت في شهر يونيو لعام 1906 م وصاحبها فريدريك وسلو تايلور:

واشتهرت النظرية بنظرية تايلور في الإدارة أيضا تعتمد نظرية تايلور في الإدارة على دراسة الحركة و الزمن، وينتج عنها التالي:

- تقليل الحركات
- تقليل الجهد
- تقليل الزمن
- تقليل التكلفة
- زيادة الإنتاج

- زيادة الربحية

قام تايلور بتطبيق النظرية على بعض الشركات. وأصبحت طريقته مشهورة بشكل كبير في أمريكا وهي التي تعتمد على الأساسات الماضية والمقصود بتقليل الحركات، أي حركات الموظفين العاملين في المنشأة أو على خط الإنتاج وهذا ينتج تقليل الجهد اللازم لإنتاج العمل ومن ثم تقل الفترة الزمنية المعدة لذلك ومن ثم تقل التكلفة المقدرة. وتحدث النهاية الحتمية المرجوة من قبل شركات الإنتاج والمؤسسات ودوائر العمل المختلفة بزيادة الإنتاج وزيادة الربحية. حورب تايلور في بداية الأمر، ورفعت عليه قضية بحجة أنه قام بإنهاك الموظفين العاملين أو ما تسمى بالطبقة العاملة.

وفي جلسة شهيرة مع أعضاء الكونجرس قام تايلور بشرح طريقته وبعد أن كان حكم الإعدام قد صدر بحقه، أقرت طريقته واستبدل اسمها باسم الإدارة العلمية حتى تتغير رؤية العالم عليها! قصة تايلور أنه لم ينتبه للعامل النفسي فأصيب أكثر العاملين الذي يعملون بنظام تايلور بالإعياء والأمراض بسبب عدم أخذ راحة من العمل فرفعت نقابة العمال قضية على تايلور وحكم عليه بالإعدام.

ولكن تايلور وقف أمام الكونجرس ليبرأ نفسه فألقى محاضرة عن نظريته وأقر بعد ذلك باسم الإدارة العلمية نظرية X بالإدارة:

- العامل كسور بطبعه
- العامل يكره العمل
- العامل يهرب من تحمل المسؤولية

وبالتالي فإن العامل حيوان اقتصادي! ولكي يعمل العامل بجد واجتهاد لابد من:

- إجباره على العمل

- الرقابة المتشددة
- تحفيزه ماديا

نظرية X

في أثناء تطبيق نظرية علم الإدارة الحديثة نظرية X حدث مشكلة مع شركة هاو تلون وقد لاحظ أحد معارضي الإدارة العلمية الحديثة وهو مايو التالي:

1. تجربة آثار الإضاءة على نفسية العاملين.
2. معدلات أداء العاملين في اليوم يرتفع في أول ساعتين ويخف بعد ذلك حتى يصل لأدنى المستويات في آخر ساعتين.
3. تجربة آثار الصداقة في بيئة العمل.

وقد طلب مايو بوضع 15 فتاة في قاعة واحدة وفق الشروط التالية:

1. أن تكون طاولة العمل على حرف U
2. أن يكون بينهن مودة.
3. أن لا يوجد مشرف عليهن.
4. يوجد باب واحد فقط وفيه نافذة زجاجية، يمر المشرف بين الفترة وأخرى ليطلع على سير العمل.
5. توفر فترات راحة بمعدل 15 دقيقة كل ساعتين.

ووجد أن نسبة الأداء ارتفعت إلى أكثر من 40% وإنتاجهن تحسن بمعدلات مرتفعة.

كانت هذه الحادثة شبيهة بصعقة كهربائية للإداريين في أمريكا، وكانت سبب رئيس لظهور نظرية Y بعد ذلك.

ونظرية Y هي نظرية مخالفة بالتمام لنظرية X في الإدارة

ترتكز نظرية Y على التالي:

1. أن العامل نشيط بطبعه
2. العامل يحب العمل كما يحب اللعب
3. العامل يسعى لتحمل المسؤولية

إذا خلصت نظرية Y إلى أن العامل بشر

ولكي يعمل لديك لابد من:

1. تحميله المسؤولية
2. أن يعمل في ظل رقابة ذاتية
3. تحفيزه مادياً ومعنوياً

ولا شك بأن لكل نظرية من الاثنتين إيجابيات وسلبيات

ولكن السؤال المهم، هل يمكن أن نطبق نظرية x ونظرية Y في نفس الوقت؟

هناك من يقول بأن نظرية Y تطبق على الإدارة العليا، ونظرية X تطبقعلى الطبقات الدنيا.

وهناك من قال بأن نظرية Y تطبق مع الموظفين المثاليين، والفاشل تطبق معه نظرية X ونظرية Z في الإدارة أو النظرية اليابانية في الإدارة الحديثة هي أفضل وأحدث النظريات المطبقة حالياً في

كبرى الشركات العالمية، والتي أثبتت مدى فائدتها للمنشئات والإدارات الحكومية وغيرها... أساس النظرية هو، أن العلاقة بين الإدارة والعاملين يسودها:

1. الألفة
2. المودة
3. الثقة الكاملة!

ولم تهمل النظرية الفروق الفردية بين العاملين، فبدلاً من تنميطهم. قامت النظرية على خلق بيئة اندماجية متكاملة بين الإدارة والعاملين. فكرة إدارة Z تقوم على بناء فرق عمل ذات اختصاص واحد وتحت إشراف مدير المجموعة وربما يكون أقل من حيث المرتبة والمنصب من شخص آخر يعمل ضمن نفس الفريق. هذا ما يسمى بالقائد وهناك فرق كبير بين القائد والمدير

فالقائد هو الذي يقوم بقيادة فريق نحو تحقيق هدف محدد. والمدير هو الذي يضع الاستراتيجيات ويبحث الأهداف ويديرها ويوزع المهام بين موظفين. إدارة Z جاءت لنتاج فكري ثقافي متراكم في اليابان!

في اليابان، كان المعبود الأول لديهم وإلا هم الأوحد هو الإمبراطور! وكان الإمبراطور هو الآمر الناهي في الإمبراطورية اليابانية. وحين نشبت الحرب بين اليابان وأمريكا، قامت أمريكا بهدم صرح عظيم لدى اليابانيين وهو الإمبراطور!

مع مطلع 1953م بدأ التحول في طريقة الإدارة في اليابان وجاء ديمنج، ليضع نظرية Z في الإدارة الحديثة، وركيزة النظرية عند اليابانين هي: عبادة العمل وزيادة الإنتاج. فأصبحت العقوبة

لدى اليابانيين منعهم من العمل. اتجه الإدارة اليابانية في بداياتها بتكوين فرق عمل، في الفصول الأولى في الدراسة.

ففي اليابان لا يوجد نجاح فردي لشخص واحد إنما يوجد نجاح مجموعة متكاملة في فصل واحد يتم تكوين فريق عمل، ويدربوا على كيفية اختيار قائد الفريق، تعطي ورقة امتحان واحدة للفريق بالكامل ويتم حلها بينهم جميعا النجاح يسجل للجميع.

والرسوب كذلك!! هذه البيئة العملية خلقت إنتاج يصل إلى ما يسمى Zero Error الخطأ الصفري ! وهو يعني أنه وعلى خط الإنتاج فإن المخرجات ذات العيب الصناعي.

هي صفر بالمائة وفي هذه البيئة الصحية للعمل، خرجت ما يسمى بإدارة الجودة الكاملة أو TQM.

العلاقات العامة

المقدمة:

لقد أصبحت العلاقات العامة مفهوماً ونشاطاً واحداً من مظاهر المعاصرة وجانباً بارزاً من جوانب المنظمة وشرطاً من شروط التكيف لمستلزماتها، وإن العلاقات العامة ليست وظيفة منفصلة ويجب ألا تكون كذلك، فهي لا تقف منعزلة عن عالم الأعمال التجارية، لذا فإن من يعمل في مجال العلاقات العامة اليوم من المتوقع أن يكون على دراية بجميع المناطق والمجالات الأخرى. لذلك أصبحت العلاقات العامة من أهم المكونات العملية الإدارية لأي مؤسسة أو منشأة حكومية أو خاصة أو خدمية. (الصوفي، 2004، 5)

ويمكن إجمال أبرز ماهية العلاقات العامة من خلال مجموعة من التعاريف، يمكن إيجازها على النحو الآتي:

1. " هي حلقة وصل بين المنشأة والمجتمع بها المحيط بها ". " سالم، 1995، 265".
2. " حصيلة التفاعلات الإيجابية وكذلك السلبية بين الجمهور، يختلف طبقاته الاجتماعية والاقتصادية أو الإدارة الحكومية". (غوشة، 1984، 3).
3. " هي وظيفة إدارية ذات طابع مخطط تهدف المنشأة من خلالها إلى كسب تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين لهم علاقة بها والمحافظة عليها" (عليان، 2005، 232).
4. " هي التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر أي المنظمة والجمهور وتحقيق التفاعل بينهما ". (حسن، 1991، 21)

5. " هي إقامة علاقات حسنة بين المنظمة وجماهيرها الداخلية مبنية على التفاهم والثقة المتبادلة ". (خضر، 1998، 22)

ويخلص الباحث من خلال التعاريف السابقة بأن العلاقات العامة تمثل صلة الوصل ما بين المنظمة والمجتمع الذي يخصها.

تطور العلاقات العامة:

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى الاهتمام بالعلاقات العامة ومنها: (عليان، 2005، 227، 228).

- الثورة الصناعية وظهور الإنتاج الكبيرة حيث تحولت الأنظمة دكتاتورية إلى أنظمة هدفها إرضاء الجمهور العام كما كان في المجتمع الأمريكي والألماني.
- اهتمام الإدارة بالإعلام ساعد بتطوير وسائل الاتصال، سواء المسموعة أو المكتوبة إلى تطوير العلاقات العامة، والتواصل بين الجمهور والإدارات وظهور الأحزاب السياسية لعبت دور مهم من خلال الحملات الإعلانية و التأثير على الرأي العام ولكسب الأصوات الناخبين.
- ساهمت الجامعات في توسع نطاق العلاقات العامة وأثر التطور التكنولوجيا الذي ساهم بشكل كبير في التفاعل بين الشعوب مما انعكس إيجابياً على العلاقات العامة وتطورها.

أهمية العلاقات العامة:

أخذ مفهوم العلاقات العامة يحظى بمكانة هامة في المنشآت المعاصرة في العام بعد أن أدرك مديرو المنشآت أن نجاح وفشل استراتيجية المنشأة يتوقف على كيفية نظرة العالم الخارجي لهذه المنشآت.

كما تم إنشاء إدارات متخصصة للعلاقات العامة كما أن بعضها أشرك مسؤولي العلاقات العامة في عضوية مجالس إدارة كما تقوم بعض الجامعات بتدريس مادة العلاقات العامة في مناهجها. (سالم، 1995، 267)

وتبرز أهمية العلاقات العامة في الإدارة ومنها: (عليان، 2005، 250)

1. ازدادت حدة التنافس بين المنشآت من أجل إرضاء المستهلك وإشباع حاجات ورغبات من أجل كسبه والحفاظ عليه.
2. زيادة الوعي الثقافي لدى فئات المجتمع المختلفة.
3. تبرز أهمية العلاقات العامة في أنها الوسيلة الفعالة لإطلاع الجماهير على أهداف المنشأة.
4. تلعب العلاقات العامة دوراً مسانداً ورئيسياً في الترويج لمنتجات المنشاة من سلع وخدمات.

وظائف العلاقات العامة:

هناك: مجموعة من الوظائف الأساسية ومنها: (عليان، 2005، 301)

1. البحث: هي تلك الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المنظمة سواء في الداخل أو الخارج.

2. التخطيط: هي رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة وذلك بتحديد الهدف والجماهير المستهدفة وتصميم البرامج الإعلانية وتوزيع الاختصاصات.
3. التنسيق: هو التنسيق بين أقسامها وبين الإدارات الأخرى في المنشأة وتزويدهم بالمعلومات والأخبار.
4. الاتصال: هي القيام بتنفيذ الخطط والاتصال بالجماهير المستهدفة وتحديد وسائل الإعلام المختلفة والمناسبة لكل جمهور والاتصال بالهيئات والأفراد في الخارج.
5. التقويم: هي القيام بقياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة والقيام بالإجراءات التصحيحية لضمان فعالية البرامج.

أسس ومرتكزات العلاقات العامة:

بين (الدليمي، 2011) أن العلاقات العامة مثل غيرها من بقية العلوم، تستند على أسس ومرتكزات عديدة وهذه الأسس يمكن إيجازها على النحو الآتي :

أولاً: إنطلاق نشاطها من داخل هذه المؤسسة

إن جميع العاملين في أي مؤسسة يساهمون في تكوين السمعة الطيبة والانطباع الجيد عن هذه المؤسسة، لذلك لابد لأي مؤسسة أن تبدأ بتحسين علاقاتها مع الجمهور الداخلي حتى تستطيع تكوين علاقات جيدة مع الجمهور الخارجي، ويجب أن تكون العلاقات بين الجمهور الداخلي مبنية على الاحترام والتقدير مما يبعث الثقة والحماس والاندفاع لتحسين صورة المؤسسة في الوسط الخارجي وتقديم كل ما هو لائق لتكوين السمعة الجيدة والانطباع الحسن.

ثانياً: طبيعة الاستمرارية

عليك أن تعرف أن اكتساب ثقة الجماهير سواء الداخلية أم الخارجية لا يتحقق دائماً إلا عن طريق العمل المستمر والمخلص للعلاقات العامة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع من أجل الحفاظ على صلة التواصل لتبادل الآراء والمعلومات والسعي لتحقيق ما يطلبه الجمهور، الذي دائماً تخضع حاجاته ورغباته للتغير والتبدل المستمر. وهذا التغير والتبدل هو الذي يحتم استمرارية العلاقات العامة وديمومتها.

ثالثاً: التعاون المتبادل بين المؤسسات

إن ممارسة أية مؤسسة نشاطها وتوطيد علاقاتها مع جماهيرها لا يكفي في أكثر الأحيان لنجاحها في تأدية رسالتها وخاصة إذا أغفلت تعاونها مع المؤسسات الأخرى، لأن هذا التعاون يفيدها في نجاحها وتواصلها مع جماهيرها.

رابعاً: شمولية العلاقات العامة

العلاقات العامة ضرورية في كل الميادين التجارية والصناعية والتعليمية والإدارية والصحية، وعلى المستويين العام والخاص، وعلى الصعيدين الداخلي والخارجي، وفي المجتمعات النامية والمتقدمة، لذلك يجب أن يشمل نشاطها جميع لمجالات وألا يقتصر على مجالات محدودة.

خامساً: أخلاقيات العلاقات العامة

إن العلاقات العامة كما لاحظت سابقاً تقوم على أسس من الثقة والاحترام المتبادل بين المؤسسات وجماهيرها، وهذا يتطلب منها أن تقوم على مبادئ أخلاقية، أي أن تبتعد عن التحيز والتفرقة والعنصرية والحزبية والدينية، وعن وسائل الغش والتضليل، والدعاية المزيفة، والخداع، وأن تتعامل

مع كافة الجماهير بصدق وأمانة بصرف النظر عن الدرجة الثقافية أو الحالة الاجتماعية أو الاتجاهات العامة والخاصة لدى الفرد.

سادساً: حيوية العلاقات العامة

يجب أن تقوم العلاقات العامة على أساس الأخذ والعطاء وعلى أساس التلقي والاستجابة يعني تلقي ردود الفعل الناتجة عن ما قدمته وما أعطته، والاستجابة المباشرة والإيجابية لهذه الردود بشكل يحقق مصلحة كل الطرفين. بمعنى آخر، يجب أن يتصف نشاط العلاقات العامة بالفاعلية والإيجابية (بالتأثر والتأثير)، عن طريق استخدام وسائل الاتصال والإعلام المناسبة التي تأخذ دوراً مهماً بين الطرفين (المؤسسات والجماهير) لتكوين رأي عام مستنير لدى الجماهير وتهيئتهم لتقبل كل ما تقدمه المؤسسة من إيضاحات واستفسارات حول كافة المواقف والمستجدات. وهذا يعني أن العلاقات العامة يجب أن تتصف بالحيوية التي تتمثل في قوة التفاعل بين القائمين على نشاط العلاقات العامة في المؤسسات وبين الجماهير التي تتعامل معها.

سابعاً: إنسانية العلاقات العامة

أي التركيز على الجانب الإنساني واعتبار أن الإنسان هو محور كل نجاح في أية مؤسسة، وذلك من خلال اهتمام العلاقات العامة بالأمور التالية:

1- الاهتمام بالعاملين كافة دون تمييز واعتبارهم حجر الأساس في أية مؤسسة، وذلك عن طريق تحسين ظروف عملهم وتأمين مطالبهم المتزايدة كالرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية والترفيهية، مما يجعل عاملين هذه المؤسسة يمسكون بها ويقدموا كل طاقاتهم لخدمتها ويذيعون صيتها.

2- إتاحة الفرص للإبتكارات وعرض المقترحات وفسح المجال الواسع أمام الروح العالية والتفاهم، عن طريق استخدام الديمقراطية في المؤسسية، وعدم السماح للفردية وسيطرة الأقلية والانفراد في اتخاذ القرارات. مما يشجع الجانب الإنساني عند الأفراد لتحمل مسؤولياتهم.

3- توفير مقومات الحياة الكريمة للعاملين وتحقيق العدالة بين صفوفهم. كتقديم الأجور التي تتناسب مع الجهد والكفاءات، وخلق جو من التعاون والإخاء بين العاملين، وإزالة نوازع الحقد والكراهية.

4- الابتعاد عن سياسة التحيز والمحاباة في معاملة الأطراف التي تتعامل مع هذه المؤسسة وإشعارهم بالمساواة في تعاملهم معهم.

ثامناً: اجتماعية العلاقات العامة

يجب أن تقوم العلاقات العامة على قواعد وأسس اجتماعية، من أجل تحقيق عنصر التماسك والتضامن بين المنظمة والجمهور، ومن أجل تحقيق أهداف اجتماعية، عن طريق قيامها بتدريب الجمهور الداخلي للمؤسسة على تحمل المسؤولية الاجتماعية، من خلال تعريفهم بإمكانياتها وسياستها ومسؤولياتها وبالعقبات والصعاب التي تواجهها، وبما يجب عليهم من تأييد ومشاؤكة في تحمل هذه المؤسسات للمساهمة في تأدية رسالتها.

تاسعاً: تناسب العلاقات العامة مع الظروف والمستجدات

تعبر الحاجات الجماهير ومطالبهم دائماً في تزايد وتجدد مستمر، وأن النفس البشرية في حاجة إلى التشويق والإقناع، وأن التجديد يُعد من أهم وسائل الإغراء وجذب الانتباه وإثارة الاهتمام. لذلك من الضروري أن تقوم العلاقات العامة على أساس مراعاة للظروف والمواقف والاستجابة للمستجدات،

من أجل تمكنها من مقابلة حاجات المجتمع ملاءمة هذه الحاجات عن طريق القيام بدراسة أنسب الأساليب التي تعكس ردود الفعل المناسبة من الجماهير المتعاملة مع المؤسسة. أي بمعنى آخر، أن برامج العلاقات العامة يجب أن تتميز بالتجديد المستمر في أساليبها وألوانها من أجل أن تتمكن من التفسير السليم والتوضيح الملائم القادر على إقناع جماهيرها وعلى اكتساب تأييدهم(حسن، 1991، 105).

عاشراً: احترام العلاقات العامة لآراء الجمهور وإيمانها بمعتقداتهم

لقد أوضحنا سابقاً أن نجاح العلاقات العامة في تنفيذ مهامها يتوقف على إرضاء الجماهير من أجل كسب تأييدهم. وواضح لك، أن ذلك لن يتحقق إلا إذا أعدّت برامجها في ضوء تيارات الرأي العام. ولتعرف أن هذا يتم فقط بقيام العلاقات العامة على احترام العادات الموروثة والتقاليد المعروفة، التي تحتل مكاناً مرموقاً في المجتمع، وعلى الاعتراف بالأعراف السائدة التي تمتلك في نفوس الناس قوة مماثلة لقوة القانون، واعتماد هذه الأمور كفلسفة أساسية في كافة برامجها(حسن، 1991، 105).

الهيكل التنظيمي لوحدة العلاقات العامة:

تعبر وظيفة التنظيم بعكس نتائجها في درجة نجاح الهيكل التنظيمي. وبما أن وحدة العلاقات العامة تسعى عادة إلى هدف رئيس أو غرض عام وهو تحسين العلامات التفاعلية بين المنظمة وبين بيئتها ويعمد الهدف على ثلاث أهداف (حسن، 1991، 105).

1. فهم حاجات الجمهور واستيعاب متطلباته إذ يجب على إدارة العلاقات العامة إدراك رغبات الجمهور والبحث عن رسائل إشباعها " الاستعلام".

2. التنسيق في كيفية إشباع رغبات الجمهور، حيث تتولى إدارة العلاقات العامة بالتنسيق مع الإدارات الأخرى للوصول إلى أنسب حالات الإشباع" التنسيق ". توعية الجمهور، بإسهامات المنظمة، إذ تتابع إدارة العلاقات العامة التواصل مع الجمهور لإشعاره بإمكانيات المنظمة في سد حاجاته "الإعلام. ".

التخطيط لوظيفة العلاقات العامة: **(حسين، 1991، 85، 86)**

1. يوفر الأسس الصحية لمتابعة تنفيذ فعاليات العلاقات العامة والرقابة على أدائها وتصحيح مسيرتها من خلال تحديد المعايير.
2. يضمن التخطيط للعلاقات العامة توفير الحد الأدنى من البيانات أو المعلومات الأساسية.
3. يساعد التخطيط على تحسين كفاءة المنظمة وزيادة فاعليتها.
4. يوفر فرص أفضل لتطوير استخدام التقنيات المتجددة في وظيفة العلاقات العامة.
5. يساعد على حسن اختيار وسائل الاتصال والموضوعات والأوقات والملائمة.
6. يسهل عملية الاتصالات حيث تنساب المعلومات عن الأهداف والخطط والمعايير.

الاتصال في العلاقات العامة:

إن الاتصال في العلاقات العامة " تعني إعلام الناس أو نقل المعلومات والإخبار لهم ولكن يتجاوز هذه إلى المرحلة نقل الاتصال المؤثر الذي يترك أثر طيباً في نس المستقبلين والمشاهدين له (خضر، 1998، 139)

أما وسائل الاتصال: تستخدم العلاقات العامة في ممارسة نشاطها الاتصالي وسائل الإعلام مختلفة كما يتوقف استخدام وسائل الاتصال على الوضع المالي للمنظمة. (خضر، 1998، 143)

1-الوسائل المباشرة: هي أكثر الوسائل فاعلية وتأثيراً في الجماهير ومنها:

-تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة والاشتراك في المسابقات العامة ورعايــة العــاملين بالمنــشأة والمقابلات الشخصية والزيارات وغيرها.

2-الوسائل المقروءة والمكتوبة:

هي الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في توصيل رسالتها إلى الجمهور منها الكتابــة سواء بالنشر في الصحافة أو عن طريق طبع العديد من النشرات والدوريات والكتيبات المطبوعة.

3-الوسائل المسموعة: وتقسم إلى الإذاعة والتلفزيون والتسجيلات ومكبرات الصوت وغيرها.

4-الوسائل المرئية:

هي التي تمثل الصوت والصورة ومنها التلفزيون والسينما واجهزة الفيديو.

تقسيم الاتصالات في العلاقات العامة:

الاتصالات الخارجية وهي جهود خارج الحدود أي تعمل إدارة العلاقات العامة على توسيع نطاق الاتصالات بحيث توجد نوع من الامتداد لسمعة المنشأة غلى الخارج أما الاتصالات الداخلية هي داخل المنشأة بأنها إقامة الروح المعنوية العالية للعاملين، داخل المنشأة. (خضر، 1998، 153)

ثالثاً: الدبلوماسية والعلاقات العامة في العراق:

تمهيد :

تُعرف العلاقات الدولية بأنها عملية التبادل Exchange أو التفاعل Interaction بين الفاعلين الدوليين والتي تتسم بنوع من أنواع الاعتماد المتبادل Interdependence فالعلاقات الدولية تشمل أي عملية تبادل: اقتصادية وسياسية واجتماعية وثقافية. الخ. وهذا التفاعل يتسم بظاهرة التأثير والتوافق بنفس الدرجة وفي نفس الاتجاه فإذا أصبح التأثير في اتجاه واحد وبكثافة عالية فنصل إلى درجة يطلق عليها (ظاهرة التبعية).

وللعلاقات الدولية دور كبير في تحقيق المصالح الوطنية من خلال عملية التفاعل بين الدول، وفي المجالات كافة، وربما يُقصد أحياناً بالعلاقات الدولية ما ينطوي على القرارات المؤثرة ليس على حالة السالم فحسب بل على عملية الحرب كذلك وبمعنى آخر قد تكون سبباً رئيسيا من أسباب الصراع والحروب، مثل حروب النفط وحروب مصادر المياه أو المعادن أو الممرات الدولية كالعدوان الثلاثي على مصر بسبب قناة السويس عام 1956م. (الخفاجي، 2010)

ولا يُمكن ان نتطرق إلى العلاقات الخارجية للعراق دون الإشارة غلى ان العراق كان خاضعاً للولاية العثمانية أسوة بباقي الدول العربية وحتى نهاية الحرب العالمية الأولى حينما سيطرت بريطانيا على البلاد واستطاعت أو توفر لها غطاء من الأمم المتحدة بصفة الانتداب الذي استمر حتى عام 1932، وكانت الحكومة البريطانية هي التي تتولى شؤون العراق وتديره بعد احتلاله عام 1917م، ومنها إدارة شؤونه الخارجية بواسطة سفاراتها في الخارج. (الخفاجي، 2010)

وقد شهد تاريخ 23 آب 1921 تنصيب الملك فيصل الأول ملكاً على العراق ليرتبط ذلك التاريخ بتأسيس الدولة العراقية الحديثة، وبالبحث عن تاريخ تأسيس وزارة الخارجية العراقية نجد ان جلسة مجلس الوزراء العراقي التي عُقدت في يوتم 24 تشرين الثاني عام 1924، شهدت اقتراح رئيس الوزراء آنذاك ياسين الهاشمي استحدث وزارة للخارجية فتم قبول مقترحه على أن تُعهد إلى رئيس الوزراء الذي تولى إدارتها إضافة غلى وزارة الدفاع آنذاك، وبذلك كان الهاشمي أول وزير لوزارة الخارجية العراقية (الخفاجي، 2010).

هذا وان استقلال العراق عن السيطرة الاجنبية حدث في عام 1932 حينما غدا العراق الدولة العربية الأولى التي تحقق استقلالها وتنضم إلى عصبة الأمم في عام 1932، وكانت المرحلة التي أعقبت الاستقلال مرحلة صعبة جدا للعراق، فقد كانت الحكومة العراقية قد وقعت اتفاقية مع بريطانيا استعداداً للاستقلال، وحين أعلن العراق مستقلاً نشأ فراغ في السلطة من جراء مغادرة الموظفين الانجليز، وتفاقمت هذه المشكلة بوفاة الملك فيصل الاول بتاريخ /8 أيلول 1933م، وقد خلفه ابنه الملك غازي الذي كان ضابطاً صغير العمر قليل الخبرة في أمور إدارة الدولة، لكنه توفي بعد تعرضه إلى حادث بتاريخ 4 نيسان 1939 ليخلفه ابنه فيصل الثاني في عام 1939 لصغر عمره فقد تولى خاله الأمير عبد الله وصاية العرش لغاية 2 أيار 1953 عندما تولى فيصل الثاني سلطاته الدستورية(الخفاجي، 2010).

في عهد الملكية الدستورية عام 1921 تشكلت المؤسسات الجوهرية للدولة العصرية، وكانت السياسات تهدف إلى إعطاء العراقيين كافة فرصة للمشاركة في حياة البلاد الاقتصادية والسياسية والثقافية كمواطنين متساوين، وكان الناس قبل ذلك التغيير يتمتعون بحق التعبير السياسي والثقافي

علناً، مع وجود عدد من الجرائد التي تنشر ما تشاء بحرية من الآراء المتضاربة، وقد تغير ذلك كله بعد عام 1958، إذ تلاشت الحياة السياسية وحرية التعبير في ظل الاضطهاد الذي مارسته دولة الحزب الواحد.

ويبين (عبد الباقي، 2011، ص 60) بأن تاريخ 14 تموز 1958 شهد إطاحة النظام الملكي والإعلان عن قيام الجمهورية في العراق بقيادة عبد الكريم قاسم، وشهد الفترة الممتدة بين عام 1958-1968 عدم استقرار سياسي واضح في العراق وذلك نظراً لقيام حركة 8 شباط 1963، التي أطاحت بعبد الكريم قاسم ونصبت عبد السلام عارف رئيساً للعراق، والذي توفي أثر سقوط طائرته في 13 نيسان 1966 ليخلفه شقيقه عبد الرحمن عارف لغاية 17 تموز 1968 عندما حدث الانقلاب العسكري الذي أوصل حزب البعث إلى دفة السلطة في العراق حتى عام 2003، وقد اتصفت تلك المرحلة بعدم الاستقرار وكثرة التغيرات إضافة إلى قيام الحرب العراقية الإيرانية في عام 1980 التي استرمت حتى عام 1988، ومن ثم جاء غزو العراق للكويت في 1990/8/2 وما رافق ذلك من قرارات دولية أثرت على الدولة العراقية، وكان وضع العراق الدولي وعلاقته الدولية في أسوأ الحالات بعد عام 1991، إذ تباينت ردود الأفعال العربية تجاه الاحتلال العراقي للكويت، وانقسمت الدول العربية إلى مؤيد ومعارض، وقطعت الكثير من الدول العربية وغير العربية علاقاتها الدبلوماسية مع العراق خصوصاً الدول الغربية التي بدأت تمارس حصاراً شاملاً على العراق رغم انسحابه من الكويت التي غزاها في آب 1990، اسهمت هذه الأحداث في انكفاء السياسة الخارجية العراقية نتيجة ما اتخذه النظام السابق من قرارات وتوجهات أثرت كثيراً، وعد تاريخ التاسع من

نيسان 2003 نهاية لمرحلة وبداية مرحلة جديدة في العراق شهدت تحولات كبيرة على صعيد الدولة ومؤسساتها والتحولات التي رافقت سياستها الخارجية. (عبد الباقي، 2011، ص 61)

تاريخ العمل الدبلوماسي:

بزمن العصور الوسطى كان سائداً بأن السفير يجب ان يكون كهنوتياً مدرباً، وخبيراً بمفاهيم الفلاسفة" أفلاطون وارسطو طاليس"، وقادراً على ان يحل في لحضة ما اعقد المشاكل بصورة منطقية صحيحة، هذا فضلاً عن كونه خبيراً في الرياضيات والفن المعماري والموسيقى والفيزياء والقانون المدني والكنسي، ويجب ان يقرأ اللاتينية ويقرأها بسهولة وأن يكون بارعاً في اللغات اليونانية والإسبانية والفرنسية الألمانية التركية، كما يجب عليه ان يكون عالماً في البحوث الكلاسيكية ومؤرخاً وجغرافياً وخبيراً في العلوم العسكرية، وينبغي ان كون من عائلة شريفة وذا مظهر انيق، وكان المطلوب أحياناً أكثر من ذلك بأن يكون شاباً جميل الطلعة حسن المظهر، هذا فضلاً عن أن المبعوث الدبلوماسي إلى كل من هولندا وألمانيا عليه ان يكون ذا مقدرة على شرب كمية كبيرة من الكحوليات دون ان يفقد توازنه. (عبد الباقي، 2011، ص ص 62-63)

ولكن مثل هكذا مؤهلات لا تعتبر ضرورية جداً في الوقت الحاضر إذ يمكن القول بأن النظرية القديمة القائلة بترشيح نوع معين من الأشخاص لنوع معين من الوظائف قد أضمحلت وحل محلها النظرية القائلة بأن الشخص الذي أثبت مقدرته في أحد الاقطار، قد يظهر نفس المقدرة في بلد آخر، وقد أثبت التجارب صحة هذا لرأي إلى حد كبير، إذ أ ن الذكاء والأخلاق لا يقل تأثيرها في عاصمة ما من عاصمة أخرى.

الدبلوماسيـــة في حاضرة ما بين النـهرين :

ظهر في الآثار التي عثر عليها في بلاد ما بين النهرين وأولها أثر حجري في منطقة (كلدة) يرجع إلى 3000 سنة قبل الميلاد، ويحوي نقوشاً مسمارية على شكل مخروطات مدببة تفيد على قيام علاقات سليمة بين دويلات منطقة(الأردن) كالاتفاق على فض النزاع حول الحدود بين حكومات مدينتي لكش Lagash، وأوما Umma في جانبن ومدينة شط الحي من مدن بابل من جانب آخر حوالي (2850 سنة ق. م) وكذلك توقيع معاهدة بين ناران سن Naran –Sin أحد ملوك العصر الآكدي وأمراء آفان Avan " حوالي (2500 سنة. ق. م)، وتم هذا الاتفاق بواسطة ملك " كيشي" بعد ان سبقه مبعوثي الطرفين لقد بلغت الرسائل الدبلوماسية (360) لوحاً من الصلصال وهي محوظفة في المتحف البريطاني بلندن ومتحف برلين وهي في مجموعها عبارة عن نصوص المراسلات الدبلوماسية المتبادلة بين الفراعنة الأسرة الثامنة عشر التي حكمت مصر في القرن الخامس عشر والرابع عشر قبل الميلاد، وملوك بابل وميتاني والحيثين وسوراي وفلسطين، ومعظمها مكتوب باللغة البابلية(لغة العصر الدبلوماسية)، كما ان الرسائل في تل العمارنة بمصر التي اكتشفت في باقيا العصر القديم لأمينوفيس الرابع، أو اخناتون بين سنتي (1887–1888م) تؤكد العلاقات الدبلوماسية بين مصر والدول الاخرى. (الخفاجي، 2010، ص ص 44–45)

والخلاصـــة لقد عرفت مجتمعات الشرق الأوسط القديمة الدبلوماسية ومارستها، حيث اندفعت الدول إلى إقامة علاقات تشجع سياسة التحالف والتعاهد وتشجيع السلم وتهدف إلى إقامة نع من توازن القوى كوسيلة لمنع تجدد الحرب وهذا القانون الدولي والعلاقات الدبلوماسية بين الفراعنة الحيثين سنة 1278 قبل الميلاد، والتي وضعت حداً للحروب بين الدولتين ولتأمين نوع من توازن

القوى تجاه دولة" آشور " وتضمنت معاهدة(قادش)، المعاهدة المعقودة سنة 1278 قبل الميلاد، والمكونة من عدة مواد وبعض الأحكام والقواعد التي تعبر عن تطور وتنظيم العلاقات الدولية في ذلك الزمن والتي جاءت نتيجة معركة طويلة والتي دارت بين (حلب) و (قادش)، الوقاعة على ضفاف نهر العاصي سنة 1294، قبل الميلاد، انهزم فيها الحيثيون مما اضطر ملكهم" خانوسيل" الثالث إلى طلب عقد معاهدة سالم مع مصر وإنهاء العداء التقليدي بعد ان شعرت كلا الدولتين بتعاظم دولة(آشور) وسميت معاهدة قادش نسبة إلى معركة قادش أو (قادس)، وهذه المعاهدة موجودة وقد نقشت بالأحرف الهيروغليفية على لحائط الجنوبي لقاعدة الأعمدة الرئيسية بمعبد آمون بالكرنك. (الخفاجي، 2010، ص ص 44-45)

وزارة الخارجية العراقية ونشأتها :

وزارة الخارجية العراقية هي الوزارة المسئولة عن الشئون الخارجية والعلاقات الدبلوماسية في العراق. و وزير الخارجية الحالي هو هوشيار زيباري الذي تولى المنصب منذ التغيير في العراق عام 2003.

وبالنسبة للسياسة الخارجية فهو مصطلح سياسي يعني كل ما يتعلق بعلاقات الدولة الخارجية، الدبلوماسية مع البلدان الأخرى، سواءً كانت مجاورة أو غير مجاورة. وفي أغلب البلدان والأمم تهتم وزارة الخارجية بتنظيم هذه السياسة. هي احدى فعاليات الدولة التي تعمل من خلالها لتنقيد اهدافها في المجتمع الدولي وتعتبر الدولة الوحدة الاساسية في المجتمع الدولي وهي المؤهلة لممارسة السياسة الخارجية بما تملكه من سيادة وإمكانية مادية وعسكرية يعرفها بلاندوا ولتون انها منهج تخطيط للعمل يطوره صانعي القرار في الدولة تجاه الدول أو الوحدات الدولية الأخرى بهدف

تحقيق اهداف محددة في اطار المصلحة الوطنية وهناك خمسة عوامل محددة للسياسة الخارجية في أي دولة وهما الموقع الجغرافي وعدد السكان والموارد الطبيعية والقوة العسكرية والمعنوية وأخيرا النظام الداخلي للدولة

تأسست الدولة العراقيـــة الحديثـــة في سنة 1921م، واعلنت دولة ملكي، وتوج الملك فيصل الأول كأول ملك للعراق، وأصبح العراق بموجب ذلك دولة ملكية دستورية بعد إقرار أول دستور في عام 1925، وقد أعلن استقلال للدولة العراقية في 1932/10/3 وقد تشكلت أو لنواة تمثل عمل وزارة الخارجية بموجب الإرادة الملكية المرقمة 753 في 1954/11/24 بتأليف (وزارة لرؤية الأمور الخارجية) وأسندت إلى ياسين الهاشمي الذي كان رئيساً للوزراء في تلك الفترة، وبقيت على هذا الحال ترتبط دائماً برئيس الوزراء حتى 1932/11/3 إذ صدرت الإرادة الملكية بتعيين عبد القادر رشيد كأول وزير الخارجية أصالة. وكانت وزارة الخارجية في بداياتها تشغل بناية القشلة في مقر رئاسة الوزراء، وبعدها في عام 1933، انتقلت إلى بناية الأوقاف المقابلة للسجن المركزي في باب المعظم. (علي، 2010، ص ص 345-346)

ثم انتقلت بعد عام 1963 إلى بناية المجلس الوطني في كرادة مريم حيث اشغلت جزء منه، وفي عام 1972 انتقلت إلى بناية السفارة الامريكية ودار السفير الأمريكي قرب القصر الجمهوري في كرادة مريم، ثم انتقلت في عام 1983 إلى بناية المؤسسة العامة للإسكان ولازالت للآن حيث يجاورها معهد الخدمة الخارجية.

دور الجهاز الدبلوماسي (وزارة الخارجية) في عملية التأهيل :

وترى (محمود، 2011) بأن الدبلوماسي في الخارج مرآة تعكس صورة الدولة التي يمثلها وبالتالي تكون ناجحة لابد ان تتضمن مجموعة أسس علمية ومنطقية تتمثل في:

- أسس وآليات اختيار الدبلوماسيين وتأهيلهم في المعهد الدبلوماسي ونوعية المناهج المحاضرات التي تلقى عليهم وهي تمثل الأساس الأول الذي تقوم به الوزارة في بناء الشخصية الدبلوماسية.
- اسس وبرامج العمل المعدة للموظف بعد اجتيازه الدراسة في المعهد الدبلوماسي وتنقله بين دوائر الوزارة المختلفة الفترة التي يحتاجها إلى البقاء في مركز الوزارة قبل نقله إلى البعثة.
- تحيد فترة لا تقل عن ستة أــشهر يعلم الموظف خلالها مكان عمله المستقبلي، في الخارج يكون مطالبا خلالها بدراسة كل ما يتعلق بساحة عمل البعثة وان يكون مطالباً قبل التحاقه بمقر عمله بإعداد دراسة مصغرة عن ساحة العمل وما هي تصوراته ومدركاته لها.
- عند انتقال الموظف للعمل في البعثة من المهم تحديد واجباته من رئيس البعثة بدقة وفقا لمؤهلاته.
- مراعاة التقييم المرحلي داخل البعثة وفق أسس علمية وتقييم مراحل تطور كفاءة وعلم الموظف سنوياً وما الذي أضافه له العمل من رصيد في ساحة عمل البعثة.
- يمكن إضافة مسألة أخرى تنبه إليها بعض المتخصصين في المجال الدبلوماسي وهي الفترة بين درجة الملحق باعتبارها أصغر درجة دبلوماسية في سلم الهرم الدبلوماسي الدرجة التي تليها.

- تشجيع الموظف الدبلوماسي واشراكه في العمليات لتفاوضية من اجل ان يكتسب خبرة في مجالات التفاوض باعتباره اهم صفة من صفات الدبلوماسية علما ان المدارس الغربية في الدبلوماسية تعتبر النشاط التفاوضي واستمرارية أسلوب المفاوضة هو أساس العمل الدبلوماسي.
- حث الموظف الدبلوماسي المنقول من البعثة إلى مركز الوزارة بإعداد تقرير نهائي عن عمله في البعثة من ناحية تقييمه لعمله في البعثة وتقييمه لساحة العمل لما لهذا التقرير من أهمية في ناحيتين الأولى دفع الموظف قبل ان يرجع إلى مركز الوزارة بأن يكون أكثر دقة ومتابعة وأنه سوف يقيم من قبل الوزارة على نشاطه وتقريره النهائي، ومن ناحية ثانية أهمية هذا التقرير للموظف الذي يأتي بعده ويستلم عمله. (محمود، 2011، ص 61)

وزارة الخارجة وآلية تأهيل الدبلوماسي العراقي :

على الرغم من العمر القصير للوزارة في عملية إعادة بناء صرح السياسة الخارجية من جديد، إلا أن هذه السنوات القليلة استطاعت الوزارة التي تتمتع بحق برؤية دبلوماسية وإدارية نالت إعجاب العديد سواء في داخل هذه المؤسسة أو في خارجها وأشارت معظم استطلاعات الرأي إلى أن وزارة الخارجية تكاد تكون من أفضل المؤسسات التي استطاعت ان تؤسس نظام عمل مستقر ومتميز لملاكها الوظيفي بعد عام 2003م، وخلال فترة قياسية، وإذا كان الحديث عن النشاط الدبلوماسي للوزارة في المحافل الإقليمية والدولية منذ عام 2003 ولغاية عام 2010 يحتاج إلى تقارير مفصلة والإنجاز النوعي في إعادة الدور العراقي الخارجي بثقة وثقل ولا تكفيه كلمات في مقالة مصغرة وهو ليس موضوع بحثنا هنا، فإن الجانب الآخر من عمل الوزارة وهو الجانب الإداري والتأهيلي والتنظيمي للمؤسسة يعد المكمل لذلك النجاح في السياسة الخراجية وهو يحتاج فعلاً إلى وقفة جادة تقييمية لدور الوزارة في هذا التأهيل.

هذا وقد استطاعت الوزارة تحقيق العديد من المكتسبات لبناء الشخصية الدبلوماسية الناجحة للدبلوماسي العراقي الشاب فقد عملت الوزارة إلى حد كبير في تأهيل عدد كبير م الموظفين على أسس تتناسب والتطورات الحاصلة في منهجية العمل الدبلوماسي. (محمود، 2011، ص ص62-63)

الدبلوماسيـــة والسياسة الخارجيـــــة :

السياسة الخارجية تعرف بأنها الخطة أو السلوك المنهجي التي تتبناها في علاقاتها مع غيرها من الأسرة الدولية، وهي جزء من ناشط الدولة يتجه نحو الخارج، كما أنها النشاط الذي يتناول القضايا التي تطرح ما وراء الحدود، الدولة التي تبحث بواسطة سياستها الخارجية منفذ تتجاوب به مع سلوك الأطراف الدولية الأخرى، وهنا على هذا الأساس تشكل السياسة الخارجية جزءاً أساسياً من السياسة العامة للدولة حيث تعتبر مرآة لسياستها الداخلية وامتداداً لهان فالسياستان وجهان لعملة احدة على حد تعبيرهما، فالدبلوماسية عملية سياسية تتحقق بها العلاقات الدولية ومصالحها، فهي على علاقة وطيدة مع السياسة الخارجية بل تشكل الجزء الأساس منها (محمود، 2011، ص ص64).

الدبلوماسية تعني مهنة الموظف الدبلوماسي ونشاطه السياسي في فترة معينة من الزمن فهي تعني اللياقة البراعة في الحياة عندما تستخدم كصفة لشخص، كان يوصف بأنه "يتمتع بدبلوماسية عالية".

والدبلوماسيـــة عملية تقوم بها لدولة بتنفيذها من أجل الدفاع عن مصالحها الوطنية من أجل بلوغ هدف محدد، وان تنفيذ السياسة الخارجية بوسائل منها الوسائل السليمة ومنها استخدام العنف عن طريق الحرب وغالباً ما تلجأ الدول إليها، وبهذه الحالة تشكل الدبلوماسية الوسيلة الأولى سواء في السلم أو في الحرب حيث لا تتوقف في كلا الحالتين، وتعتبر العلاقة بين الدبلوماسية الحرب علاقة وطيدة بل أيضاً عضوية حيث لكل منهم منهجه ومنطقه الخاص وتعريفه العام(محمود، 2011، ص65).

والسياسة التي تنتهجها دولة معينة وطبقة معينة داخل هذه الدولة قبل الحرب بزمن طويل تستمر حتماً أثناء الحرب على يد نفس الطبقة وكل ما تغير هو أسلوب العمل فقط. والسياسة الخارجية تشير إلى المناهج الوطنية للعمل في العلاقات الدولية وإلى الغايات الوطنية المزمع تحقيقها بواسطة أجهزة وزارة الخارجية.

والسياسة الخارجية لأي دولة عبارة عن برنامج عمل للتحرك الخارجي، يتضمن تحديداً للأهداف التي تسعى الدولة غلى تحقيقها، المصالح التي تحرص على تأمينها وصيانتها والوسائل والإجراءات التي تراها ملائمة لذلك وفقاً لما تعتنقه من مبادئ ومعتقدات.

والسياسة الخارجية والدبلوماسية هما مفهومان مترابطان رغم اختلاف كل منهما عن الأخرى، فالخارجية أداة تشريعية نظرية بينما الثانية تقوم بتزويد صانعي السياسة الخارجية بالمعلومات التي تمكنهم من القيام بمهامهم وهذا الجهد يمهد لعملية صنع السياسة الخارجية ولا يدخل ضمن نطاق هذه العملية.

والسياسة الخارجية عملية ديناميكية محددة الأهداف وضعتها الدولة مسبقاً معتمدة على الغاية الوطنية لتحقيقها وفق الأساليب السليمة الدبلوماسية وبتأثير النفوذ الشخصي للبعثة الدبلوماسية والدستور، وخلافاً لابد من استخدام القوة والعنف أحياناً.

ومن هنا نجد ان السياسة العامة للدولة وأهدافها، إما ان تدفع إلى طريق السلم أ والحرب، والدبلوماسية هي أداة التحضير والتنفيذ لهذه السياسة في زمن السلم أو الحرب، والحروب دون السياسة امر مستحيل ولكن السياسة دون حرب أمر مطلوب لبقاء البشرية". (محمود، 2011، ص66).

فالحرب استمرار للسياسة بوسائل كثيرة ومنها استخدام العنف، فالمفاوضات هي استمرار للسياسة التي تعتمد على النتائج التي تحققها، فإذا كانت الحرب فن الإكراه، فإن المفاوضة هي فن الإقناع.

هذا وإن موقع الدبلوماسية من السياسة الخارجية هو كموقع السياسة الخارجية من السياسة الداخلية، وإن الدبلوماسيـــة تثير بالفعل فكرة تسيير الشؤون الدولية ومعالجة العلاقات الخارجية وإهداره المصالح الوطنية للشعوب الحكومات في اتصالهم المادي سواء السليم أو العدائي، ويمكن القول بأنه قانون البشر المطبق.

هذا وتعتبر قيادة إدارة الشؤون الخارجية للدول هي الدبلوماسية بذاتها حيث يتضمن مصطلح الدبلوماسية فكرة التفاوض أو المفاوضة ومن خلال المفاوضة تظهر الدبلوماسية لبلدٍ ما وهذه الدبلوماسية تتبع بدون شك أهداف سياسية لا يمكن ان تجسد إلا من خلال البحث عن مساومة أو تسوية وبتعبير آخر يمكن تمييز السياسة الخارجية عن الدبلوماسية كون الاولى هي اختيار الأهداف وخطوط كبرى موجهة للدولة تتبع إزاء الدولة الأخرى وكون الثانية هي تنفيذ هذه الخطوط التوجيهية.

والعلاقة ما بين الدبلوماسيـــة بالسياسة الخارجية موضوع البحث ومظاهر الاختلاف بينهما وهذا الاختلاف يتعلق بالطابع السري والعلني للدبلوماسية ومدى تأثير هذا الطابع أو ذاك على رسم وتنفيذ السياسة الخارجية للدول. (محمود، 2011، ص66).

التطور التاريخي للسياسة الخارجية العراقية:

أقيم العراق الحديث عام 1921 بعد احتلاله من قبل القوات البريطانية خلال الحرب العالمية الاولى، وفرض الانتداب عليه، غير ان الشعب العراقي رفض الاحتلال البريطاني عبر المقاومة المسلحة، وتوجها بثورة العشرين التي أجبرت بريطانيا على الاعتراف باستقلال العراق من خلال سلسلة من المعاهدات الثنائية كان آخرها معاهدة 1930 التي مهدت لانضمام العراق إلى عصبة الأمم في 2 نشرين الأول 1932

وقد حظي العراق بقيادة رشيدة تمثلت بالملك فيصل الأول نخبة من السياسيين الذين أداروا دفة الباد نحو الأمن والاستقرار، والحفاظ على وحدة العراق امام التطلعات الكردية للاستقلال، ورغبات بعض البصريين الذين دفعهم الانكليز للمطالبة بانفصال البسرة، وحماية ولاية الموصل التي طالبت بها تركيا، وإعادة إمارة الزبير شبه المستقلة إلى حظيرة الوطن. (الحمداني، 2008، ص 29)

إذ ان السياسة الخارجية العراقية تقيدت بالمعاهدة مع بريطانيا إلى حدٍ كبير، ولكنها في بعض الاحيان كانت تناوئ بريطانيا، فقد أقيمت علاقات دبلوماسية مع كل من ألمانيا وإيطاليا واليابان، وطالب العراق بالكويت وهي تحت الحماية البريطانية، وهاجم سياستها في فلسطين والأردن، والاحتلال الفرنسي لسوريا،(الحمداني، 2008، ص 29) وحاول إقامة علاقات متوازنة بين بريطانيا وحلفائها ودول المحور قبل الحرب العالمية الثانية وخلالها، فكانت حركة مايس عام 1941 التي ادت إلى المواجهة مع القوات البريطانية، ومن ثم إعادة احتلال العراق حتى نهاية الحرب.

وعلى الصعيد الإقليمي أقام العراق علاقات حسن الجوار مع كل من تركيا وإيران، سيما بعد حل مشكلة الموصل والمنازعات الحدودية مع إيران، وتبادل التمثيل الدبلوماسي معهما، وزيارة الملك فيصل الأول لهما، وفي عام 1937 وقع العراق إيران على اتفاقية شط العرب لحل المشاكل المعلقة بينهما والتي مهدت إلى معاهدة سعد أباد بين العراق وإيران وتركيا وأفغانستان كمنظمة إقليمية للنأي عن الصراعات الدولية على المنطقة. (الحمداني، 2008، ص 30)

وعلى الصعيد العربي دعم العراق تحرير سوريا ولبنان وفلسطين، ودعا إلى الوحدة العربية، وشارك في مشاورات إقامة الوحدة بين الدول العربية في القاهرة والتي انتهت بإقامة جامعة الدول العربية عام 1945، وكانت القضية الفلسطينية من أبكر شواغل العراق، فقد ساهمت الوفود العراقية في المؤتمرات الدولية لحلها دون جدوى، وأقرت الأمم المتحدة تقسيم فلسطين بين العرب واليهود عام 1947 ثم انهت بريطانيا انتدابها على البلاد عام 1948 مسلمة السلطة إلى اليهود، حيث أقيمت (إسرائيل) وبذلك قررت الدول العربية إرسال جيوشها إلى فلسطين لحماية الشعب الفلسطيني وأرضه من العدوان الصهيوني، وقد استطاع الجيش العراقي حماية المناطق الفلسطينية الموكل بحمايتها في نابلس وجنين، وحين وقعت الدول العربية اتفاقيات الهدنة مع الكيان الصهيوني عام 1949 انسحب الجيش العراقي من فلسطين وسلم الأراضي التي كانت بحوزته إلى القوات الأردنية، ولم يوقع على اتفاقيات الهدنة. (الحمداني، 2008، ص 30)

وبسبب الحرب الباردة بين الكتلتين الدوليتين المتصارعتين الغربية والشرقية، وظهور الأحلاف العسكرية، والدعوات إلى سياسة الحياد، والصراع بين الولايات المتحدة وبريطانيا على منطقة الشرق الأوسط، ظهرت في العراق دعوات لاتباع سياسة الحياد التام بين المعسكرين من قبل

بعض السياسيين المخضرمين في آذار 1953، وشارك العراق في مؤتمر باندونغ عام 1955 الذي أكد على سياسة الحياد الإيجابي، ولكنه اختار سياسة الانحياز للغرب من خلال اتفاقية الأمن المتبادل مع الولايات المتحدة عام 1954، في عهد وزارة فاضل الجمالي الذي كان يحبذ التعاون معها على بريطانيا، غير ان نوري السعيد الذي خلفه في الحكم كان يرى استمرار التعاون مع بريطانيا والتي كان العراق يرتبط معها بمعاهدة 1930، ولذلك اتفق معها على إنهاء تلك المعاهدة واستبدالها بالاتفاقية الخاصة عام 1955، وعقد حلف بغداد مع كل من تركيا وإيران وباكستان وبريطانيا والذي لم تنضم الولايات المتحدة إليه إلا في اللجنة العسكرية.

وهذا وإن تقييم السياسة الخارجية العراقية في العهد الملكي يجب ان يستند إلى معيار المصلحة الوطنية بالدرجة الأولى ومن ثم المصلحة القومية، ولذلك فإن رؤية السياسيين العراقيين التقليديين كانت قائمة على أساس التعاون والتحالف مع الغرب استمرار للنهج المتبع، وحاجة العراق إلى سند دولي، وقد عبر نوري السعيد رئيسا وزراء عن ذلك بقوله " إن العراق ضعيف، ولذلك فإنه في حاجة إلى صداقة دولة أو دول كبرى تزوده بالأسلحة والمساعدات كي يتمكن من الوقوف على رجليه ". وقد تخلى الاتحاد السوفيتي عن العراق كحليف في بداية التسعينات، وتركه لقمة سائغة للغرب سواء في مجموعة قرارات العقوبات التي أصدرها مجلس الأمن الدولي أو في الحرب العدوانية ضده عام 1991، وما تلا ذلك من استمرار الحصار الجائر، وشن عدوان 2003 بحجة وجود أسلحة الدمار الشامل، ومن جهة أخرى فقد وفر حلف بغداد للعراق استقراراً سياسياً مع كل من تركيا وإيران، في حين انعكست الآية بعد خروج العراق من اللف، فقد أثيرت المشاكل معهما وتفاقمت إلى حد الحرب المسلحة في أعوام 1980-1988م، ولكن حلف بغداد ربط العراق بسلسلة

الأحلاف العسكرية اليت أريد بها تطويق الاحاد السوفييتي والكتلة الشرقية الاشتراكية، وجعله جزءاً من الحرب الباردة، ووضعه في فوهة المدفع إزاء الاتحاد السوفييتي الذي لا تبعد حدوده مع العراق إلا مسافة قصيرة، وبالتالي عرضة للصواريخ والأسلحة النووية السوفييتية في حالة اندلاع حرب عالمية جديدة. (الحمداني، 2008، ص 31)

إن سياسة التحالف مع الغرب وقطع العلاقات مع الاتحاد السوفييتي وحلفائها لم تكن سياسة سليمة لأنها رهنت العراق لجهة أجنبية واحدة، وحرمته من التعاون مع الجهة المقابلة، وبالتالي لم يعد باستطاعة العراق التمتع من مزايا التحرك على كل الأطراف الدولية، سواء في مجال التجارة أو التسلح أو الثقافة، ولم تحاول السياسة العراقية الاعتراف بالصين الشعبية كقوة كبرى في آسيا والعالم، وبقيت على اعترافها بالصين الوطنية، رغم ان بريطانيا اعترف بها.

ورغم أن الموارد النفطية زادت بعد مناصفة الأرباح وأدت إلى تنفيذ مشاريع الإعمار عبر مجلس الإعمار، وتوسيع علاقات العراق الدولية دبلوماسيا واقتصادياً، ونشاطه في المحافل الدولية، إلا أنه لم يكن بالمستوى المطلوب في سياسته العربية، فقد فشل في جر الأقطار العربية إلى حلف بغداد، وتعرض إلى حملات إعلامية عربية تشهيرية، سيما من الإذاعات المصرية التي كسبت قلوب العرب، وأثرت على العراقيين بشكل كبير، خاصة أثناء العدوان الثلاث على مصر عام 1956م، ولم يستطع حلف بغداد عمل شيء سوى تجميد العلاقات مع بريطانيا، وقطع العراق للعلاقات الدبلوماسية مع فرنسا، وإذا كان العراق يدعم بعض القضايا العربية في فلسطين والجزائر فإنه كان يتقاعس عن دعم قضايا عمان وعدن والخلجي العربي بسبب تحالفه مع بريطانيا، الأمر الذي يثير النقد العربي. (الحمداني، 2008، ص 32)

وكان قيام الاتحاد العربي بين العراق والاردن في 14 شباط عام 1958 رداً على قيام الجمهورية العربية المتحدة بين مصر وسوريا في 1 شباط 1958، فقد كان الرأي السائد أن الاتحاد كان يجب ان يكون بين العراق وسوراي، باعتبارهما دولتين متجاورتين، غير أن الأوضاع السياسية العربية لم تكن لصالح العراق، ولم تجر محاولة جادة لتفاهم والتهدئة بين طرفي المعادلة بين بغداد والقاهرة رغم رسالة التهنئة التي أرسلها الرئيس جمال عبد الناصر إلى الملك فيصل الثاني رئيس الاتحاد العربي، وقد استعرت الحرب الإعلامية بين الطرفين، وانتقلت إلى محاولات كسب الأطراف العربية لضمها إليهما، وقد مالت اليمن إلى محور القاهرة فعقدت اتفاقية اتحاد الدول العربية مع الجمهورية العربية المتحدة في آذار 1958، بينما جرت محاولات لضم الكويت إلى الاتحاد العربي، وانتقل الصراع إلى لنبان، لينتهي في العراق بقيام ثورة 14 تموز 1958

وفي الحقيقة فإن خطوات تنفيذ الاتحاد بين العراق والأردن سارت بشكل سليم، سيما بعد إقرار الدستور الاتحادي في آذار 1958، فقد اتضحت صورة الاتحاد الفيدرالي، وأقيمت المؤسسات الفيدرالية التنفيذية والتشريعية، بينما أُيمت وزارتان إقليميتان في شطري الاتحاد العراقي والأردن، وتم توحيد الجيشين والسلك الدبلوماسي، وشرعت قوانين اتحادية عديدة في فترة قصيرة، عكس الجمهورية العربية المتحدة التي استمرت ثلاثة أعوام ولم تستطع إلا تنفيذ إجراءات محدودة. (الحمداني، 2008، ص 33)

كما وأن ثورة 17-30 تموز 1968، عكست أبرز تحول سياسي هام في تاريخ العراق الحديث. حيث تطور الفكر السياسي على صعيد الدولة، عبر الربط الحي، بين الأيديولوجية العربية

والأحداث السياسية، وبرزت مسألتان: اقتصادية، هيمنة شركات النفط الأجنبية؛ اجتماعية، المسألة الكردية، الوحدة الوطنية.

لذا جاء الأداء السياسي للدولة ليعكس الاهتمام بالربط بين الاستقلال السياسي والتنمية الاقتصادية، لأن السياسة الخارجية للدولة تمثل حصيلة العلاقات التفاعلية بين الحقائق والمتغيرات المكونة للبيئتين الداخلية والخارجية للدولة. لقد تأسست الإستراتيجية السياسية العراقية على قاعدتين متفاعلتين :

الأولى، أيديولوجية حزب البعث العربي الاشتراكي، والثانية، التجربة الواقعية والميدانية، لما يبلور رؤية منطقية لجمهورية العراق حيال القضايا الدولية.

اختلفت نظرة حزب البعث إلى السياسة الخارجية عن نظرة النظم والأحزاب التقليدية، التي لا تؤدي إلا للتناقض "والغموض والتذبذب الدائم وتسمح بتسخير السياسة القومية للأغراض والمصالح الشخصية"، ورفض حزب البعث الانطلاق من سياسة تعصبية عقائدية مصطنعة، تقع خارج دائرة الأمة العربية، وشدد على ضرورة استناد السياسة العربية على القومية، وأن تعمل "بوحي من مصلحة الأمة العربية، ورسالتها الإنسانية" للدفاع عن حرية الشعب العربي والشعوب المستعمرة، ورفض حزب البعث مفهوم "السياسة الواقعية"، لأنها تقود إلى مهادنة الإمبريالية. لقد طالب الشعب العربي:"بالتحرر من الاستعمار والاستثمار، (وأكد أن) معركته، معركة شعب لا معركة طبقة" وفي هذا، يلتقي العرب مع اتجاه العصر، اتجاه الشعوب والأمم، ومع التقدم البشري العام.

لقد نظرت الأيديولوجية إلى سياسة الصراع بين المعسكرات "نظرة حياد واستقلال"، وأكدت على رفض الانحياز للقوى الكبرى، ورفضت تقسيم العالم إلى كتل متصارعة وطالبت بالعمل

على:"فسح المجال لتعيش الشعوب، ضمن الأنظمة المختلفة"، وهذا يعني رفض الارتباط بمعاهدات مع الدول الاستعمارية، لأنها تتعارض مع حرية واستقلال ووحدة الأمة العربية. إن سياسة عدم الانحياز كما يراها القائد المؤسس "لا تعني رفض التعامل مع الغرب بل رفض احتكار الغرب لهذا التعامل، وتقبل بالتعامل مع الغرب والشرق على السواء لتحقيق مصلحة شعوبها". عبر الدعوة لإقرار سلام عالمي مبني على المساواة بين الشعوب، من أجل بناء الديمقراطية وتحقيق الازدهار. "لأن الفقر والحرب يهددان السلم والرخاء العالميين"، لذا يتوجب على الدول الكبرى العمل بجدية لوضع حلول جذرية لمشكلات الدول النامية وتوفير مستوى لائق لكل الأمم، يضمن الحرية ويحقق الوحدة ويمنع اندلاع الحروب، لذا طالب حزب البعث لتحقيق التوازن في العلاقات الدولية العمل على : إلغاء جميع المعاهدات مع الدول الأجنبية، رفض الأحلاف وإجلاء القواعد، تأميم النفط واستثمار الثروة القومية، التمسك بمبادئ عدم الانحياز. (الجبوري، 2012)

ما تقدم يعني باختصار : صيانة الاستقرار لتأكيد الخصوصية، مع ضرورة "الانفتاح على العالم وتجاربه المعاصرة" هذه هي أبرز عناصر السياسة الخارجية العربية، والعلاقات الدولية، والتي بقيت متحررة من الجمود العقائدي أو الدوغمائية، لأن الأفكار الحية كما يقول القائد المؤسس تكون دائما "في حالة إعادة بناء". بناء على هذه المبادئ الأيديولوجية القومية العربية وضعت أهداف السياسة الخارجية العراق بعد 17-30 تموز 1968. (سرور، 2003)

كما ونجحت جمهورية العراق في مواجهة التحديات عبر : تأميم عمليات شركة نفط العراق 1972/6/1، استثمار الكبريت وطنيا، إعادة تشغيل المصانع ووضع خطط استثمارية لبناء القاعدة الصناعية / الزراعية المتطورة، فتح الحوار مع الأحزاب السياسية وإعلان الميثاق الوطني، وتشكيل

الجبهة الوطنية والقومية التقدمية عام 1973، التوصل لحل المسألة الكردية من خلال بيان 11 آذار 1970 ثم قانون الحكم الذاتي 11 آذار 1974. إن ما تحقق على صعيد الاستقلال السياسي والاقتصادي جاء تطبيقا لدستور1970، الذي عد العراق جمهورية ديمقراطية شعبية ذات سيادة، هدفه الأساس تحقيق دولة عربية موحدة وإقامة النظام الاشتراكي.

ومنذ عام 1980، تأثرت العلاقات الخارجية للعراق من قبل عدد من القرارات المثيرة للجدل من قبل إدارة الرئيس السابق صدام حسين. كان حسين علاقات جيدة مع الاتحاد السوفيتي وعدد من الدول الغربية مثل فرنسا وألمانيا، الذين قدموا له مع منظومات الأسلحة المتطورة. وضعت أيضا وجود علاقة ضعيفة مع الولايات المتحدة، الذي ساندته خلال الحرب بين إيران والعراق. ومع ذلك، تغيرت غزو الكويت الذي تسبب في حرب الخليج بوحشية علاقات العراق مع العالم العربي والغرب. مصر، كانت المملكة العربية السعودية وسوريا وغيرها من البلدان التي دعمت الكويت في الائتلاف الأمم المتحدة. بعد الاطاحة الإدارة حسين من غزو العراق عام 2003، وقد حاولت الحكومات التي نجحت، والآن لإقامة علاقات مع الدول المختلفة. (الجبوري، 2012)

هذا وان ارتهان علاقات العراق الخارجية ومصالحه الدولية بالعقيدة الطائفية او القومية يمثل كارثة تتهدد وحدة العراق وقراره السياسي بل ووجوده ايضا، وهو يشكل استئنافا للدور العدواني والاستفزازي للنظام العراقي السابق، مما يدفع بدول الجوار، بما تمتلك من امكانات سياسية واقتصادية في التأثير على القرارات الدولية، الى اطالة ابقاء العراق تحت الوصاية الاممية طبقا للبند السابع من ميثاق الامم المتحدة، ويتيح لها التدخل في الشأن العراقي، وجعل الساحة العراقية ميدانا للحرب بالإنابة، والتأثير السلبي في الواقع الاقتصادي.

ومنذ العام 2005 فقد شهدت حكومتا الجعفري والمالكي تراجعا في تطبيع علاقا ت العراق مع الدول العربية مقابل انفتاح مقلق على الجارة ايران لم يراعي مصالح العراق الحقيقية، كما لم يلحظ المحافظة على التوازن الاقليمي للدول العربية التي كانت تبحث في العراق عن مصالح لها تراجعت امام الارتماء التام في الحضن الايراني.

ان تلك التوجسات العربية من السياسة الخارجية العراقية قد التقت مع المخاوف الامريكية من تنامي الدور الايراني في توجيه مسارات القرار السياسي العراقي وتراجع الحكومة عن الالتزام بأسس واهداف العملية السياسية الديمقراطية. (الجبوري، 2012)

ثالثاً: الدراسات السابقة:

نظراً لحداثة موضوع الدراسة وهو " استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتــصال الحديثة"، فإن الباحث لم يعثر على دراسات تتصل اتصالاً مباشراً بموضوع الدراســة، ولكــن تــمّ الرجوع إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات قريبة في المنهج والأسلوب؛ وهنـــاك دراسات عربية وأجنبية؛ سيقوم الباحث بالتعريف بها من خلال الآتي.

أولاً: الدراسات باللغة العربيـــة :

دراسة (حسين، 1992) بعنوان: " إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكوميـــة بالمملكـــة العربية السعودية وهدفت إلى دراسة الجوانب الإدارية والتنظيمية وأساليب ممارسة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي بالعربية السعودية بشكل دراسة ميدانية تقويمية، وقد تألف مجتمع الدراسة مـــن كافة الأجهزة المركزية (الوزارات والهيئات والمؤسسات والمصالح الحكومية) والبالغ عـــددها 108 بالإضافة للمديريات المحلية وعددها 600 وشملت العينة 133 جهازاً مركزياً. وتوصـــلت الدراســـة لعدد من النتائج منها تزايد نسبة وجود إدارات للعلاقات العامة في الأجهزة المركزية، مـــع تزايـــد الاتجاه إلى إطلاق مسمى علاقات عامة، كما تبين أن متوسط عدد العاملين بالعلاقـــات العامـــة 10 أفراد، وتركيز عمليات العلاقات العامة على الاتصال بالجمهور الخارجي، والانخفاض في استخدام وإجراء البحوث، لذا أوصت الدراسة بضرورة توحيد مسميات العلاقات العامة والاهتمـــام بتـــدريب العاملين، ووضع قواعد لاختيارهم، والاعتماد على الأساليب العلمية في البحوث وجمع المعلومات.

كما أجرت (هارون، 1993) دراسة بعنوان: " قياس اتجاهات القيادات الإدارية فـــي الأجهـــزة الحكومية نحو العلاقات العامة " بالمملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على طبيعة العلاقات بين المسؤولين في الإدارة العليا بالأجهزة الحكومية وإدارات العلاقات العامة، كمـــا

هدفت الدراسة إلى التعرف على حقيقة اتجاهات الإدارة العليا نحو الدور الذي تقوم بـه العلاقـات العامة، وقد شمل مجتمع الدراسة جميع الأجهزة الحكومية التي لها موازنات مستقلة أي (67) جهازاً تم أخذ (220) مسؤولاً من تلك الأجهزة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها عدم وضوح مفهوم ومهام العلاقات العامة لدى الإدارة العليا، وعدم إدراك أهمية العلاقات العامة، وتأكيد الإدارة العليـا علـى الدور التقليدي للعلاقات العامة، وتوصلت الدراسة كذلك إلى أن اتجاهات الإدارة العليـا لا تختلـف باختلاف المؤهل العملي أو سنوات الخبرة أو المركز الوظيفي، وعليه فقد أوصت الدراسة بالعمـل على تكثيف الندوات والحلقات الموجهة للقيادات العليا بهدف توضيح مفهوم العلاقات العامة ووضع استراتيجية موحدة لإدارات العلاقات العامة.

دراسة سليمان، شريفة رحمة الله (2006)، دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الالكترونية دراسة حالة على إمارة دبي.

اعتمدت الدراسة على تحليل مضمون مواقع المؤسسات الحكومية في إمارة دبي على شبكة الانترنت، أحرت الباحثة دراسة ميدانية تحليلية على عينة عمدية على الشركات المسجلة على موقع بلدية دبي على شبكة الانترنت. وكان من أبرز النتائج:

1- ساهمت تقنية شبكة الانترنت في تغيير أساليب تفاعل المؤسسات الحكومية مع الجمهور وأضافت بعداً جديداً يتصف بالثنائية في التفاعل.

2- هناك اهتمام من قبل المؤسسات الحكومية في إمارة دبي بتطوير خاصية التفاعل بينها وبين جمهورها على ضوء مفهوم الحكومة الإلكترونية.

3- إن الدور الذي يقوم تبه ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بدبي يقتصر على تزويد الموقع بأخبار وأنشطة المؤسسة.

4- حققت المواقع الإلكترونية عينة التحليل مبدأ المسئولية الاجتماعية من خلال مشاركتها في أنشطة المجتمع بكافة أشكالها.

5- هناك تكامل بين الاتصال التقليدي والالكتروني حققته بلدية دبي حيث أظهرت النتائج وجود تقارب في مستويات الرضا بين الوسيلتين الاتصاليتين واستخدام أفارد العينة لكافة وسائل الاتصال التي توفرها بلدية دبي.

دراسة عاطف، محمد حاتم(2010) أثر استخدام الإنترنت على اخلاقيات ممارسة العلاقات العامة دراسة تطبيقية.

استهدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام الأنترنت وتكنولوجيا الاتصال على أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة كهدف رئيس، واستخدمت الدراسة منهج المسح المستخدم في البحوث الإعلامية والاجتماعية، حيث تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة عمدية من المؤسسات كالتالي: ألخاصة والدولية العاملة في مصر، والتي من خلالها تم مسح عدد (200) مفردة من ممارسي العلاقات العامة، والإعلام، والتحرير، والنشر، والدعاية، بالمؤسسات عينة الدراسة بكل من (وزارة الصحة-وزارة البيئة-الهيئة العامة للاستعلامات - مكتب منظمة الصحة العالمية بالقاهرة -المصرية للاتصالات -موبينيل-فودافون-اتصالات مصر)، وتم اختيار عينة عمدية من المواقع الرسمية للمؤسسات عينة الدراسة على الانترنت؛ لدراسة وتحليل مضمون رسائلها الإعلامية الموجهة للجمهور، بهدف تحديد مدى التزام القائم بالاتصال بأخلاقيات ممارسة المهنة.

واستخدمت الدراسة صحيفة الاستبيان وأسلوب تحليل المضمون، والمقابلات المتعمقة كأدوات للدراس، ومن أم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج كالتالي:

- 92% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة تأثرت إيجاباً باستخدام الانترنت.
- الانفراد بعرض وجهة نظر المؤسسة دون اخذ رأي الجمهور في الاعتبار بموافقة 43.8% من المستجيبين، ووافق 50% على ان الإنترنت يساهم في تضخيم الإيجابيات وإخفاء السلبيات.
- وجود علاقة ارتباطية غير قوية بين وعي القائمين بالاتصال بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات السلوك الاتصالي المسؤول.

دراسة هاني، زيد رياض (2011) تقييم الوظيفة الإعلامية للسفارات العراقية (دراسة مسحية وصفية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع العمل الإعلامي في السفارات العراقية في دول العالم، والوقوف على المشكلات التي تواجه النشاط الإعلامي في هذه السفارات من خلال القائمين على العمل الإعلامي في ضوء التغيرات الكبيرة التي شهدها العراق، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي واستبانة طبقت على عينة طبقية عشوائية استجاب لها (98) موظفاً من أصل (114) موظفاً من العاملين في العمل الإعلامي في تلك السفارات. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها:

1- أن آلية العمل الإعلامي في السفارات العراقية(من حيث أشكال الاتصال) المختلفة كانت علاقة تتراوح بين المركزية واللامركزية وفقاً للظروف والمهمات.

2- أهمية الاتصال المواجهي من وجهة نظر العاملين في السفارات في تحقيق أهداف الاتصال السياسي والدبلوماسي والإعلامي المنوطة بالعاملين، وهو الاتصال الذي يعتمد اللقاءات الشخصية المباشرة بين الأفراد والجماعات.

3- إن المشكلات التي تواجه الدور الإعلامي للسفارات العراقية بلغت عشرة مشكلات كان أهمها " عدم كافية الموازنات المالية للأنشطة الإعلامية اللازمة"، ثم مشكلة" اختلاف اللغة مع البلد المضيف"، ثم مشكلة أو عقبة" قلة الكفاءات الإعلامية".

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية :

قام (Engkavanish, 1999) بإجراء دراسة هدفت إلى تحليل فاعلية عملية الاتصال وتبادل المعلومات في مؤسسات المشاريع الحديثة، في ولاية سيجيريا في ألمانيا بينت الدراسة أن تطور المؤسسات من تقليدية إلى حديثة سببه وجود التقنيات وموظفين يتشاركون بالأهداف والمعلومات والمعرفة من أجل إنهاء المهمات، وقد حاولت الدراسة المقارنة بين الاتصال وتبادل المعلومات بين المؤسسات التقليدية والمؤسسات التنظيمية الحديثة، وقد توصلت الدراسة على أن الاتصال والمعلومات في المؤسسات الحديثة لها تأثيرات إيجابية على نجاح المشروع ورضا الأفراد فيه، كما أن نوعية المهام والمؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على كيفية الاتصال والمعلومات التي يتم استخراجها، وقد أكدت الدراسة أن مساهمة الاتصال والمعلومات تختلف بين المؤسسات الحديثة والمؤسسات التقليدية مما يؤدي إلى اختلاف في إدارة المؤسسة والاتصالات والمعلومات المستخدمة.

و أجرى (Miller, 2000) دراسة بعنوان " أهمية مهارات الاتصال الإداري "، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى إدراك موظفي ومديري ومستخدمي نظم المعلومات لأهمية مهارات الاتصال الإداري، في أمريكا وتوضيح الاختلافات في إدراكهم، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها " أن موظفي نظم المعلومات يفتقرون إلى مهارات الاتصال الإداري التي يحتاجونها لكي يتفاعلوا بنجاح مع المستخدمين والمدراء خلال عملية تطور النظام و " مهارات الاتصال أكثر أهمية من تطور المهارات التقنية بالنسبة للعاملين في مؤسسات نظم المعلومات " و " هناك اختلافات كبيرة بين موظفي نظم المعلومات والمستخدمين في الاتصالات الشفهية والكتابية وفي مهارات الاتصال " و " هناك اختلافات كبيرة بين الموظفين والمدراء في الاتصالات الشفهية والكتابية ومهارات الاتصال ".

دراسة مجموعة من الباحثين (2007)، سفارة المستقبل. The Embassy of The Future. تتمثل مشكلة الدراسة في أن الوجود الأمريكي في الخارج، سواء كان عسكرياً أم دبلوماسياً، حمل الكثير من أوجه النجاح والفشل في الوقت نفسه، ولابد من تطوير أداء السفارات الأمريكية في المستقبل القريب، بهدف الوصول إلى أبكر قاعدة جماهيرية في الدول المضيفة. والدراسة تعتمد على الوصف والتحليل التاريخي.

تحاول هذه الدراسة أن تقدم رؤية عامة لدور السفارات الأمريكية والدبلوماسيين الأمريكان في تقديم الولايات المتحدة بصورة أكثر إبداعية بعد عشر سنوات من الآن(أي من عام 2007)، وتقترح خطة يمكن الجمع من خلالها بين الأداء الفعال للدبلوماسيين الامريكيين وللسفارات الأمريكية في العالم دون الإخلال بالضرورات والمتطلبات الأمنية. وتقوم الخطة التطويرية التي توصلت لها الدراسة على نقاط عشرة هي كما يلي:

1- الاستثمار في الناس: ويقصد بها رفع كفاءة الموظفين واختيار الرجل المناسب في المكان المناسب.

2- الدمج بين التكنلوجيا وطريقة إدارة الأعمال: ويقص بها ان يقوم الإنسان الموظف بقيادة وتوجيه التكنولوجيا وليس العكس، وكذلك أوصت لأدراسه أن يجري الاستعانة بخبرات من القطاع الخاص في مجال تكنولوجيا الاتصال.

3- توسيع أطر المعرفة ونطاق تبالد المعلومات: ويقصد بها تسخير مخازن المعلومات المختلفة وتشبكاها لتكون تحت تصرف الموظفين في السفارات.

4- تبني أدوات اتصال جديدة: حيث توصي الدراسة بتحسين مواقع الإنترنت التي يتم تسخيرها للعمل الدبلوماسي، وكذلك توسيع التدريب الإعلامي، وتطوير برامج إعلامية مرئية ومسموعة قابلة للتنزيل والحفظ والمراجعة.

5- تعزيز البرامج والخيارات المتاحة: ويقصد بذلك التعامل مع شرائح اجتماعية وسياسية وجغرافية متعددة لا أن تقتصر على نخبة سياسية في العاصمة.

6- تقوية أطقم العمل: وذلك من خلال إشراك وكالات أمريكية مختلفة في عمل السفارات، وكذلك تعيين نائب للسفير وتدريب السفراء على العمل القيادي لأن السفير يعتبر ممثلاً للرئيس الأمريكي نفسه.

7- إدارة المخاطر: ويقصد به إلى التعامل مع المخاطر الأمنية ليس بتجنبها أو بتجنب التفاعل مع الناس لأن العمل الدبلوماسي قائم على التفاعل، بل تدعو إلى إدارة المخاطر بواسطة السفير نفسه.

8- تعزيز الأمن في السفارات وفتح أبوابها.

9- تحديث الوظائف الإدارية في السفارات: تدعو الدراسة إلى توحيد معايير إدارية وتوحيد بعض البرامج الحاسوبية ليجري الاستفادة منها بشكل إقليمي وليس كل سفارة أو كل حدة كما هو معمول به حالياً.

كما قام (Namsu..et..al, 2009) بإجراء دراسة بعنوان "بيئات شبكات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) والارتباطات الاجتماعية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مقدرة مستخدمي الفيس بوك وتكوين الصداقات الصداقات، كما أن هؤلاء المستخدمين هل يستخدمونه لأسباب ترفيهية أم لأسباب مدنية وسياسية، كما هدفت إلى معرفة عوامل الجنس والعِرق والعمر، ومدى ارتباطها باستخدامات الفيسبوك، ولأجل ذلك أجري مسح على شبكة الانترنت لمجموعة من الطلبـــة تكونت من (2603) مستخدماً للفيسبوك من جامعة تكساس بطريقة الاختيار العشوائي، هذا وطور الباحثين استبانة معدة لهذا الغرض متكونة من أربعة مقاييس لكل من الرضا عن الحياة والمشاركة المدنية والمشاركة السياسية والثقة الاجتماعية، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ما بين استخدام الفيس بوك وكل من الرضا عن الحياة والثقة الاجتماعية والمشاركة السياسية والمدنية، وخلصت الدراسة كذلك إلى أن هناك ارتباطاً وعلاقـــة قوياً للاستخدامات السياسية والإعلامية والسياسية أكثر من الاستخدامات الترفيهية، كما خلصت بأن هناك فروق في استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) تبعاً لمتغيرات الجنس والعمر والعِرق.

كما قام (Mckay, 2010) بإجراء دراسة بعنوان "على واجهة الفيسبوك: الصور الشخصية القديمة للفلبينيين وشبكات التواصل الاجتماعية "، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف الفوائد التي يمكن الحصول عليها جراء تبادل الصور الرقمية والتفاعل على شبكات التواصل الاجتماعية، كما وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تفاعل الأشخاص مع شبكة التواصل الاجتماعي (الفيسبوك)، كما بينت الدراسة بأن أن (الفيسبوك) لا يقتصر على طلاب الجامعات وإنما تصل إلى عامة الناس، وقد ارتفع عدد الذين يستخدمونه في عام 2006 إلى منتصف عام 2010 إلى ما يقرب من نصف مليار مستخدم، وهده

الدراسة تم تدشينها على مجموعة من المستخدمين الفلبينيين في عام 2009–2010، وقد تألفت عينة الدراسة من (1247) شخص يتواصلون عبر وسائل التواصل الاجتماعية (الفيسبوك) معظمهم من الطبقة المتعلمة الجامعية، وذوي معرفة كاملة بتطبيقات الانترنت، هذا وقد خلصت الدراسة إلى أنه يمكن التعرف على أوضاع المستخدمين وأحوالهم جراء تتبع الصور التاريخية لهم، كما يمكن التعرف على الحياة الخاصة للأفراد من خلال مشاهدة الملف الشخصي للأفراد، كما خلصت الدراسة بأن الفيسبوك يعد واحداً من عدة تكنولوجيات تفاعلية جديدة تتيح للمستخدم نشر الصور الرقمية، وتصبح هذه الصور نفسها هي الفاعلة، وهذه الصور تُشكل علاقات رومانسية وصداقة ما بين الأفراد.

قام (Chlung..et..al, 2010) بإجراء دراسة بعنوان "العلاقة التفاعلية لشبكات التواصل الاجتماعي: المستخدمين في تايون كأنموذج "، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة سلوكيات مستخدمي الفيسبوك، إذ بينت هذه الدراسة بأن المستخدمين يمكنهم استخدام أدوات مختلفة عن طريق برامج التواصل الاجتماعية (الفيسبوك) لأجل التعامل وتكوين الصداقات مع الأفراد، وقد أجريت هذه الدراسة في تايون على عينة مجتمعية قدرت بـــ (1000) شخص من المستخدمين للفيسبوك يستخدمونه لمدة لا تقل عن سنتين، كما وبينت الدراسة بأن مستخدمي الفيسبوك قد يحتاجون إلى وقت وجهد قليل لأجل بناء صداقات، مقارنة بالطريقة التقليدية، كما أن هذه الدراسة بينت بأن الذين يستخدمون الفيسبوك لأجل بناء العلاقات مع آخرين، لديهم حميمية وألفة أكثر من أقرانهم الذين لا يقومون باستخدامه، كما أن الذين يستخدمون الفيسبوك لديهم أصدقاء أكثر بكثير من أقرانهم الذين لا يستخدمونه، والفيسبوك يعد أساسي وأسلوب حديث ومبتكر لبناء صداقات جديدة، وبالتالي يصبحون أكثر معرفـــة وإلمام بكثير من الأمـــور.

كما قام (Victoria , Daly, 2011) بإجراء دراسة بعنوان "الكتابة على الفيسبوك وعلى شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على قرارات التوظيف "، هدفت هذه الدراسة إلى علاقـــة ما بين التوظيف والشبكات الاجتماعية، وقد تكون مجتمع الدراسة من (2600) باحث عن عمل في الولايات المتحدة الأمريكية، بينت الدراسة أن الكثير من المدراء والمتخصصين في إدارة الموارد البشرية، يحاولون الحصول على تفصيلات لطالبي العمل، إذ يمكن لشبكات التواصل الاجتماعي أن توفق معلومات دقيقة عن المقدمين، إلا أن هذه الدراسة حذرت من أوجه القصور والتحديات القانونية المحتملة، إذ يمكن التعرف على السيرة الذاتية لمقدمي الطلب وكذلك يمكنهم الحصول على أشرطة فيديو لطالبي العمل، وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة توفير غطاء أمني من جراء اساءة أرباب العمل من استخدام الشبكات التواصل الاجتماعي في التعرف على شخصيات طالبي العمل.

-دراسة هينتز وبريتشندر (2012)" مدى تأثير اعتماد تقنية المعلومات على الهياكل التنظيمية، والاتصالات، واتخاذ القرار في المنظمات العامة". هدفت الدراسة لمعرفة تأثير اعتماد واستخدام تكنلوجيا المعلومات (IT) على هيكلة المنظمات، ومدى تأثير هذه التكنلوجيا على تحسين أداء المنظمة في الاتصال واتخاذ القرار، وقد استخدمت الدراسة أسلوب المسح الذي شمل عينة من مديري منظمات القطاع العام، وقد وجدت الدراسة أن إعادة هيكلة المنظمات باعتماد تكنولوجيا الاتصال لا يؤثر كثيراً على أداء تلك المنظمات، لكن لها تأثير مباشر على أداء المديرين. وعلى تحسين الاتصال الداخلي في المنظمة، وعلى الاتصال الخارجي وعلى تحسين القدرة على اتخاذ قرارات مدروسة.

ما يميز الدراسة الحالية عن سابقاتها (تعقيب الباحث):

تنوعت الدراسات السابقة من حيث محاور الدراسة الحالية، واخذت كل دراسة منها زاوية أو محوراً خاصاً بها يختلف عن المحور الرئيس للدراسة الحالية، فهناك دراسات تناولت العلاقات العامة وطبيعتها أو أثرها على بعض المتغيرات مثل دراسة (حسين، 1992)، و دراسة(هارون، 1993)، ودراسة (سليمان، وشريفة، 2006)، ودراسة (عاطف، 2010)، و دراسة(هاني، 2011)، ومن الدراسات المتعلقة بعملية الاتصال وتبادل المعرفة والمعلومات دراسة(Engkavanish, 1999)، و دراسة (Miller, 2000) ودراسة (Namsu..et..al, 2009) ودراسة (Mckay, 2010)، ودراسة (Chlung..et..al, 2010) ودراسة (Victoria , Daly, 2011) ودراسة هينتز وبريتشندر (2012)، اما دراستنا الحالية فإنها تخوض في غمار استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة ومدى رضا العاملين في السفارة العراقية لذلك.

كما وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسة الأخرى في أنها تحاول كشف التغيرات والتطورات في عمل العلاقات العامة ووظائفها نتيجة استخدام تقنيات الاتصال خلال عملها تجاه الجمهور الداخلي المتمثل بالعاملين في السفارات العراقية، تلك التقنيات التي فرضت نفسها بقوة على كافة أشكال الاتصال بما في ذلك الاتصال في مهنة العلاقات العامة، في حين ان أغلب الدراسات اهتم اكثر بالجمهور الخارجي(جمهور المنتفعين).

كذلك، تتميز الدراسة في أنها ربما الأولى التي تتناول العلاقات العامة في وسط العاملين في السفارات العراقية، وهذه الفئة تتصف باحتياجات اتصالية خاصة كون هؤلاء الموظفون يعيشون بعيداً عن مجتمعهم الأم في الوطن، وهم يمثلونه في دولة أخرى مضيفة.

ومن خلال عرض الباحث للدراسات السابقة تلاحظ أهمية الاتصال في المنظمات على اختلاف الأنشطة التي تمارسها، كما تبين بأن هذه المنظمات تتأثر بشكل أساسي بمدى فاعلية أنظمة الاتصال التنظيمي، وفيما يلي عرض ملخص للدراسات السابقة التي اشتملت عليها الدراسة:

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة، يتبين للباحث أن الاتصال عامل ضروري وأساسي وهام لنجاح المنظمات المختلفة في الوصول لأهدافها بكفاءة وفعالية ولأجل إشباع الحاجات الاجتماعية المتمثلة في الألفة وتكوين الصداقة، حيث أكدت الدراسات على أن توافر مهارات اتصال فاعلة لدى الأفراد مهما كان نوع النشاط الذي يمارسونه، يعتبر عنصر رئيسي وهام في إشباع الحاجات الاجتماعية للأفراد، وهذا ينعكس بدور على نجاح تلك المنظمات.

أما بالنسبة لما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة بالآتي:

-سعت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توظيف واستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة.

– جاءت هذه الدراسة لتبيان الانعكاسات الإيجابية نتيجة توظيف التقنيات الاتصال الحديثة على رضا العاملين في السفارة العراقية ومدى علاقتها بإشباع الحاجات الاجتماعية لديهم".

-انها ستكشف اتجاهات العاملين في السفارات العراقية في القارات الأربع (آسيا، أفريقيا، أوروبا، امريكيا الجنوبية) نحو " استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة".

-تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها دراسة وصفية تحليلية؛ ومن خلال اطلاع الباحث على الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراســـة، عدة هذه الخطوة الأولى في التعرف على ما توصل إليه الباحثين في هذا المجال، وقام الباحث بالبناء على هذه النتائج التي توصل إليها الباحثين والتعرف على أساسيات ومبادئ جديدة.

الفصل الثالث
الطريقة والإجــراءات

مقدمـــــة:

منـهجية الدراسة:

مجتمع وعينـة الدراسة:

أنموذج الدراسة

خصائص عينة الدراسة

أداة جمع البيانــــــــــــــــــــــات:

صدق أداة الدراسة:

ثبات أداة الدراســــة:

إجراءات الدراسة

المعالجة الإحصائية:

الفصل الثالث
الطريقة والإجــراءات

مقدمـــــة:

يتناول هذا الفصل عرضاً للطرق والإجراءات التي استخدمها الباحث في الدراسة من حيث منهجية الدراسة ومجتمع الدراسة والعينة وكيفية اختيارها، وأدوات الدراسة المستخدمة فـــي جمـــع البيانات، وتوضيح الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأجل التعرف على موضـــوع " اســـتخدامات مـــوظفي السفارات العراقيـــة لتقنيات الاتصال الحديثة"، بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة وارتباطاتها وفقاً لأهداف وفرضيات الدراسة وبيان نتائج الدراسة وتوصياتها.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في السفارات العراقية، ونظراً لصعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة بأسره، قام الباحث بأخذ عينة عشوائية مكونـــة مـــن (150) عامـــل وإداري لـــدى السفارات العراقية في قارات (آسيا، وأفريقيا، وأمريكيا الجنوبية، وأوروبا)، إلا أنه تم اســـتبعاد مـــا يقرب (30)استبانة لعدم ملائمتها لاختبارات التحليل الإحصائي، وبذلك تكون عدد الاستبانات القابلة لإجراء عمليات التحليل الإحصائي (120)، هذا وقد قام الباحث باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لأجل الوصول إلى غايات وأهداف هذه الدراسة.

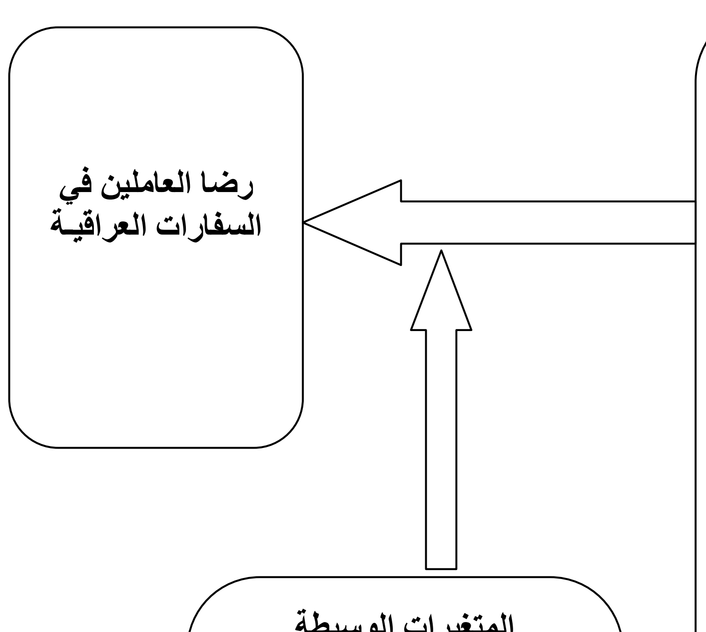
أنموذج الدراســـــــــــــة:

يمكن تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيطة لهذه الدراسة من خلال النموذج الآتي:

الشكل رقم(1)

أنموذج الدراسة

المتــغــيرات المستــقــلة **المــتــغــيــر التابع**



<u>(استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة)</u>

*تقنيات الاتصال الحديثة

*ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة

*فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي

*الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية)

<u>المتغيرات الوسيطة</u>

*الجنس

*المستوى التعليمي

*الخبرة في السلك الدبلوماسي

*العُمر

*القارة التي توجد بها السفارة العراقية

خصائص عينة الدراسة

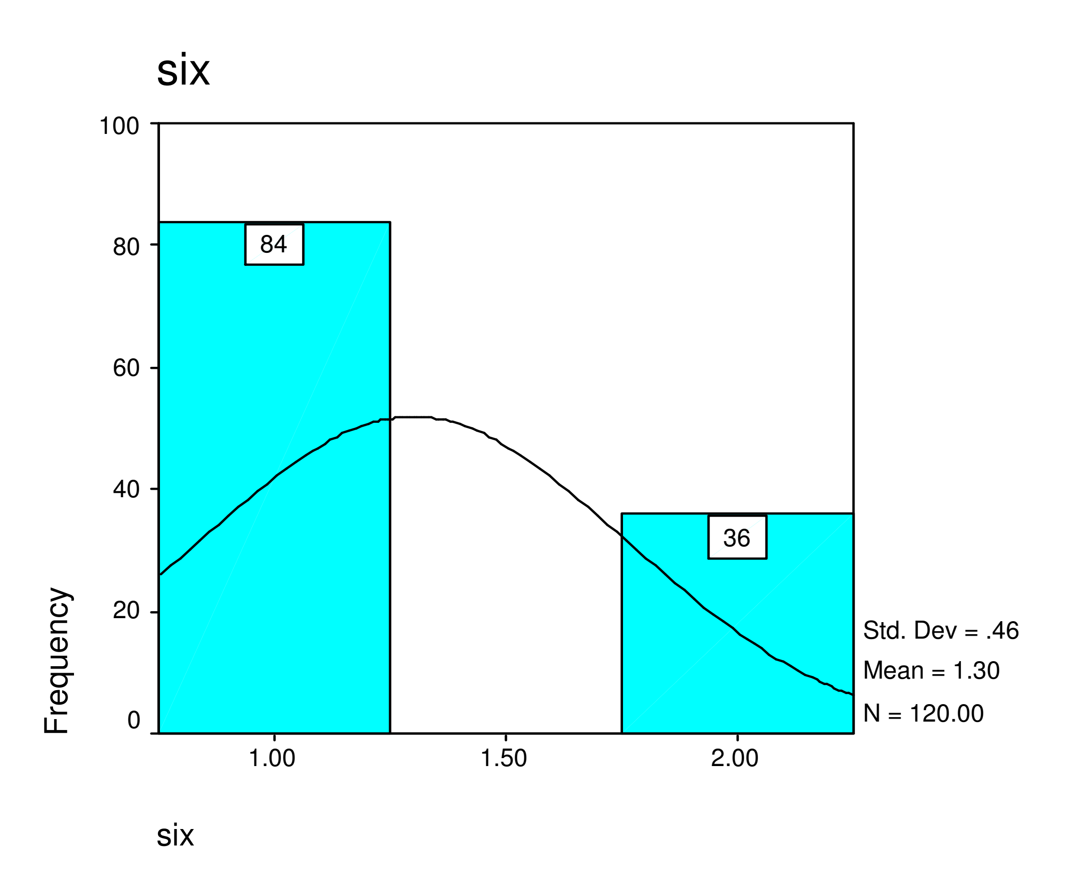
تم اختيار مجموعة من العوامل الديموغرافية التي تتعلق بـــالأمور الشخـــصية والوظيفيـــة (Factual Data) من أجل بيان بعض الحقائق المتعلقة بعينة الدراسة، وتبين النتائج المشار إليها في الجداول التالية خصائص أفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة في السلك الدبلوماسي، العُمر، القارة التي توجد بها السفارة العراقيـــة).

أولا: الجنـــــس

الجدول رقم (1): التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنـــــس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكـــــــر	84	%70.0
أنثـــــى	36	%30.0
المجمـــــوع	120	%100.0

تظهر بيانات الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور هي النسبة الأعلى في عينة هذه الدراسة إذ بلغ مجموع الذكور (84) شكلوا ما نسبته (70.0%) من عينة الدراسة، وبالنسبة للإناث فقد بلغت نسبتهن (30.0%) من عينة الدراسة، والشكل رقم (3) يبين التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس.



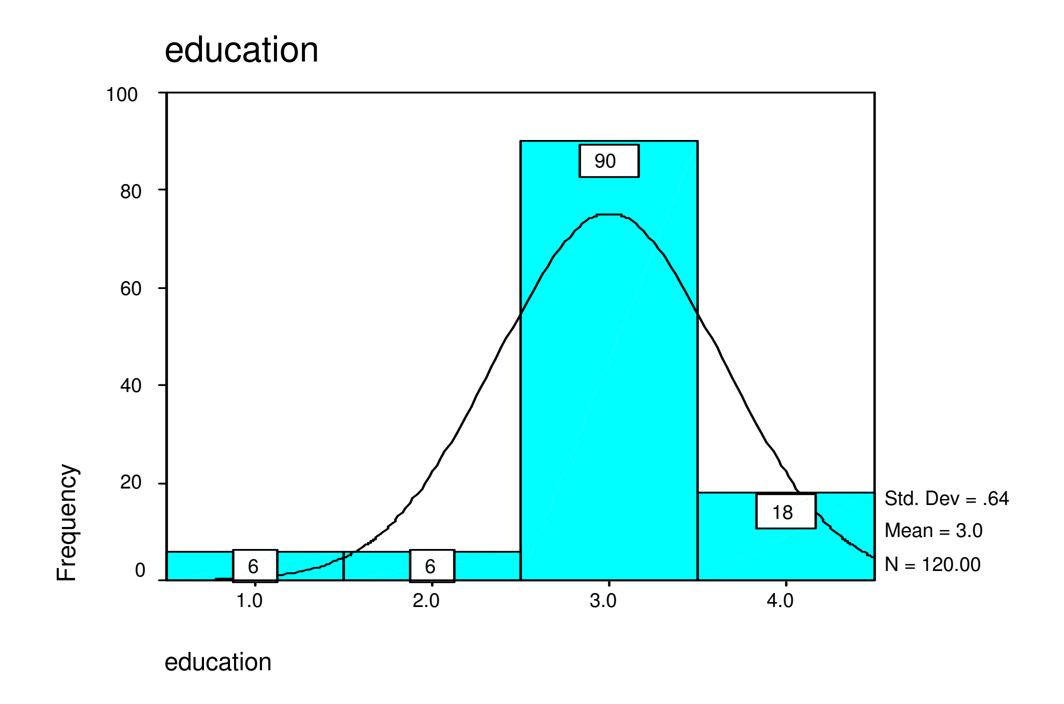
الشكل رقم (3): التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنـــــس

ثانيا: المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2): التكرارات والنسب المئوية لمتغير "المستوى التعليمي"

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة	6	%5.0
دبلوم كلية مجتمع	6	%5.0
البكالوريوس	90	%75.0
دراسات عليا	18	%15.0
المجموع	**120**	**%100.0**

تظهر بيانات الجدول رقم (2) أن نسبة الأشخاص الحاصلين على الثانوية العامة بلغت (5.0%)، وكذلك الأمر بالنسبة للحاصلين على دبلوم، أما بالنسبة للحاصلين على الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس) فبلغت نسبتهم ما يقرب (75.0%)، وبالنسبة للحاصلين على دراسات عليا فبلغت النسبة (15.0%)، والشكل رقم (4) يبين ذلك.



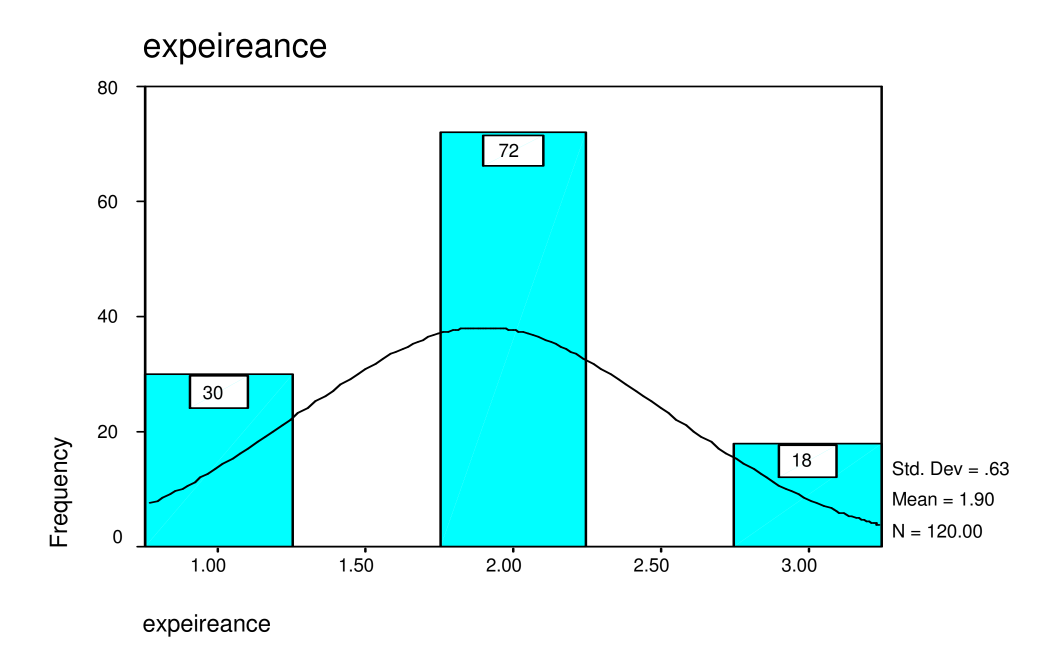
الشكل رقم (4): التكرارات والنسب المئوية لمتغير "المستوى التعليمي"

ثالثاً: الخبرة في السلك الدبلوماسي:

الجدول رقم (3): التكرارات والنسب المئوية لمتغير (الخبرة في السلك الدبلوماسي)

الخبرة في السلك الدبلوماسي	التكرار	النسبة المئوية
من 1–5 سنوات	30	%25.0
6–10 سنوات	72	%60.0
11 سنة فأكثر	18	%15.0
المجمـــــوع	120	%100.0

تظهر بيانات الجدول رقم (3) أن نسبة الأشخاص ذوي الخبرات(1–5 سنوات) بلغت (25.0%)، وبالنسبة لذوي الخبرات (6–10 سنوات) بلغت (60.0%)؛ وهي النسبة الأعلى في هذه الدراسة أما بالنسبة لذوي الخبرات (11 سنة فأكثر) بلغت ما يقرب 15.0%، والشكل رقم (5) يبين ذلك.



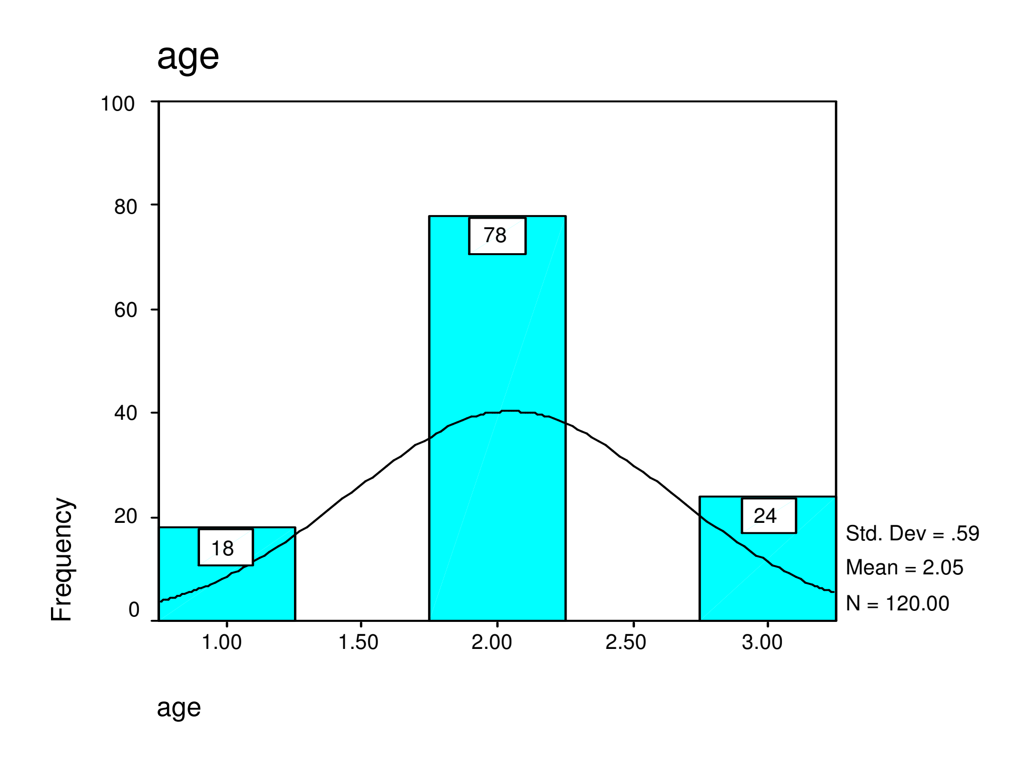
الشكل رقم (5): التكرارات والنسب المئوية لمتغير (الخبرة في السلك الدبلوماسي)

رابعا: العُمر:

الجدول رقم (4): التكرارات والنسب المئوية لمتغير (العُمـــــر)

العُمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20-25 سنة	18	%15.0
من26-30 سنة	78	%65.0
31 سنة فأكثر	24	%20.0
المجمـــــوع	**120**	**%100.0**

تظهر بيانات الجدول رقم (4) أن ذوي الأعمار من (20-25) سنة بلغت (15.0%)، أمـا بالنسبة لذوي الأعمار (26-30 سنة) فبلغت النسبة 65.0%، وبالنسبة لذوي الأعمار (31 سنة فأكثر) فبلغت النسبة (20.0%)، والشكل رقم (6) يبين ذلك.



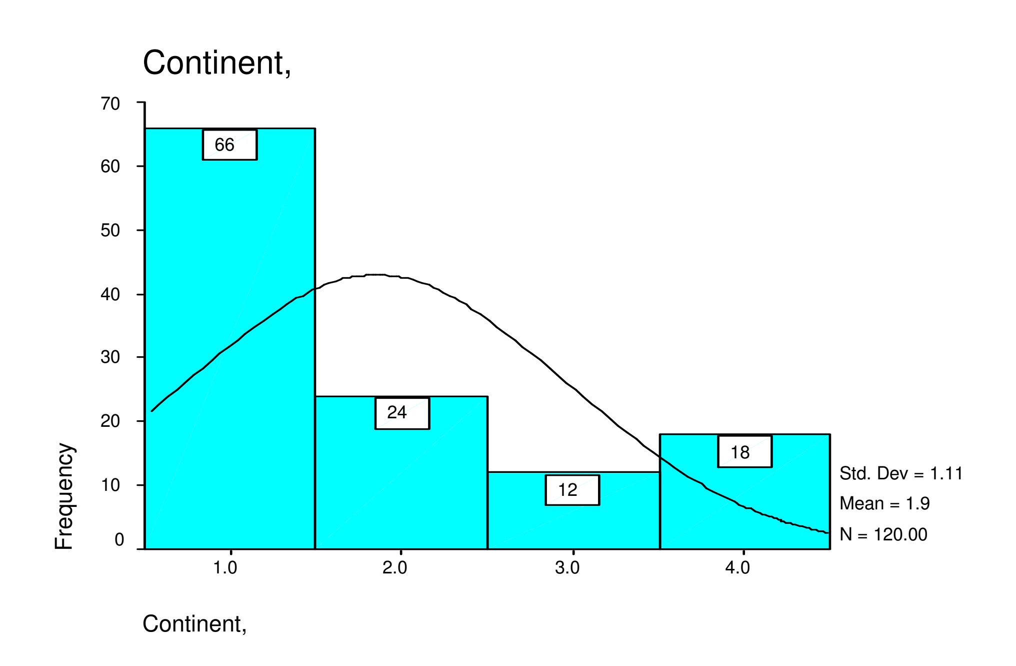
الشكل رقم (6): التكرارات والنسب المئوية لمتغير (العُمـــــر)

خامساً: القارة التي توجد بها السفارة العراقية:

الجدول رقم (5) التكرارات والنسب المئوية لمتغير "القارة التي توجد بها السفارة العراقية"

القارة التي توجد بها السفارة العراقية	التكرار	النسبة المئوية
آسيا	66	%55.0
أفريقيا	24	%20.0
أمريكا الجنوبية	12	%10.0
أوروبا	18	%15.0
المجمـــوع	**120**	**%100.0**

تظهر بيانات الجدول رقم (5) أن نسبة العاملين في السفارات في القارة الآسيوية بلغــت (%55.0)، وبالنسبة للعاملين في القارة الإفريقية السمراء، بلغت (%20.0)، وبالنسبة لقارة أمريكــا الجنوبيــة فبلغت (%10.0)، وبالنسبة للقارة البيضاء الأوروبية بلغت النسبة (%15.0)، والشكل رقم (7) يبين ذلك.



الشكل رقم (7) التكرارات والنسب المئوية لمتغير "القارة التي توجد بها السفارة العراقية"

أداة جمع البيانـــــــــــــــــــــات:

استخدم الباحث نوعين من البيانات:

أ) **البيانات الأولية:** تم جمع البيانات الضرورية المتعلقة باختبار الفرضيات والتحليل الوصـــفي لمتغيرات الدراسة من خلال استبانة مكونة من جزأين. اشتمل الجزء الأول علـــى بيانـــات تتعلق بالمعلومات الديموغرافية المتمثلة بـــ(الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة فـــي الـــسلك الدبلوماسي، العمر، القارة التي توجد بها السفارة العراقية). أما الجزء الثاني وحسب ما هو مشار إليه في الجدول رقم (6)، فقد اشتمل على خمسة مجالات، صممت بناءاً على مقيـــاس ليكرت (Likert Scale) الخماسي حيث حددت خيارات الإجابة بخمسة مـــستويات وهـــي: أوافق بشدة (5 درجات)، أوافق (4 درجات)، محايد (3 درجات) لا أوافـــق (درجتـــين) ولا أوافق بشدة (درجة واحدة). وقد بلغ المجموع الكلي لفقرات هذه المجالات (23) فقرة. وقـــد روعي عند تصميم الاستبانة وضوح الأسئلة وتسلسلها وعدم وجود صعوبات أثناء التعبئـــة، لذلك تم اعتماد الاستمارة كأداة صالحة للدراسة؛ و الملحق رقـــم (2) يبـــين أداة الدراســـة بفقراتها (23).

ب) **البيانات الثانوية:** تم جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة (الإطار النظري) من خـــلال الرجوع إلى الكتب العلمية والدراسات والأبحاث السابقة والدراسات الأجنبية.

الجدول رقم (6): عدد وأرقام الفقرات التي تقيس مجالات الدراسة

مجالات الدراسة	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة	7	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7،
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	5	8، 9، 10، 11
المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي	3	12، 13، 14
المجال الرابع: حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية	4	15، 16، 17، 18
المجال الخامس: رضا العاملين في السفارات العراقية.	5	19، 20، 21، 22، 23

صدق أداة الدراسة:

تم عرض الاستبانه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الجامعات الخاصة المتمثلة في جامعة (البترا، وجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا)، وذلك لإبداء الرأي فيها، والملحق رقم (1) يبين أسماء المحكمين، وفي ضوء الاقتراحات والملاحظات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي أشاروا إليها، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم من تعديل لصياغة بعض الفقرات من حيث البناء واللغة وكان عدد الفقرات قبل التحكيم (26) فقرة، واضمحل العدد إلى (23) بعد إجراء التعديلات المطلوبة.

ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الاستقرار والتجانس الخاصين بأداتي الدراسة، وذلك بأخذ عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة مؤلفة من (20) مشارك في الاستبانة لدى مجموعة من العاملين في السفارة العراقية في المملكة الاردنية الهاشمية، حيث تم تطبيق الاختبار عليهم ثم إعادة تطبيقه مرة أخرى،

باستخدام الاختبار وإعادة الاختبار (Test, Retest) وبفاصل زمني مقداره أسبوعين بـين التطبيـق الأول والثاني، وتم استخدام معادلة معامل ارتباط (بيرسون) لحساب ثبات الاستقرار بين التطبيقـين، كما تم استخدام معادلة (كرونباخ– ألفا) لحساب ثبات التجانس على التطبيق الأول. والجدول رقم (7) يوضح ذلك:

جدول رقم (7)

معاملات ثبات الاستقرار والتجانس لأداة الدراسة ومحاورها

الرقم	التساؤل	ثبات الاستقرار	ثبات التجانس	عدد الفقرات
1	المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة	0.82	0.93	7
2	المجال الثاني: ربـط مجتمـع موظفي الـسفارات بمجـتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	0.81	0.92	5
3	المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجـال الاجتماعي	0.81	0.91	3
4	المجـال الرابـع: حاجـات الاتصالية المميـزة لجمهـور موظفي السفارات العراقية	0.80	0.88	4
5	المجال الخامس: رضا العاملين في السفارات العراقية.	0.79	0.80	5
الكلـــي		**0.83**	**0.91**	**23**

يلاحظ من الجدول (7) أن معاملات ثبات الاستقرار والتجانس الخاصة بأداة الدراسة ومجالاتها تعتبر مؤشرات كافية لأغراض اعتماد أداة الدراسة في تطبيقها النهائي، كما ورد في الدراسات السابقة كمعيار للثبات.

إجراءات الدراسة

1- قام الباحث بتوزيع استبانات أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة المتمثلة بمجموعة من العاملين لدى السفارات العراقية في القارات الأرب (آسيا، أفريقيا، امريكا الجنوبية، أوروبا)، وتم التباحث معهم حول أسلوب تنفيذها من خلال توضيح التعليمات لهم شفوياً إضافة للتعليمات المكتوبة على الاستبانة، وذلك بأن يقوم المشارك بالاستبانة بوضع إشارة (√) في المكان المناسب.

2- تمت مراجعة وتدقيق البيانات وترميزها لتسهيل عملية التحليل وتفريغها على جهاز الحاسوب وقد تم تحليل البيانات باستخدام نظام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences –SPSS).

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences –SPSS) في إجراء هذه التحليلات والاختبارات الإحصائية ولغايات تحقيق أغراض الدراسة فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أ- **الإحصاء الوصفي:** وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال استخدام ما يلي:

- النسبة المئوية: تم استخدمها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة.

- الوسط الحسابي: تم استخدمه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات المبحوثين على أسئلة الاستبانة.

- الانحراف المعياري: تم استخدمه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

ب- الإحصاء التحليلي:

- اختبار **(t)** للعينات المستقلة (**Independent Samples T-Test**): حيث تم استخدمه لاختبار معنوية الفروق الإحصائية بين متوسطات الإجابات على المتغيرات ذات الفئتين المستقلتين.
- أسلوب تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): حيث تم استخدمه لاختبار الفروق الإحصائية بين متوسطات فئات المتغيرات (**Categorical Variables**) لأكثر من فئتين (كمتغير العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).
- ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية فقد تم استخدام اختبار شافيه (Schaffe) للمقارنات البعدية.
- معامل الارتباط بيرسون: لمعرفة العلاقة ما بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

ج- مستوى الدلالة (α): تم اعتماد (0.05) كحد أعلى لمستوى الدلالة المعنوية وعليه إذا كان مستوى الدلالة (0.05) فأقل فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية، أما إذا بلغ مستوى الدلالة أكبر من (0.05) فانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية.

الفصل الرابع

نتائـج الدراســـــــــــة

تحليل بيانات الدراسة

مناقشة نتائج الدراســـــة:

اختبار الفرضيات:

الفصل الرابع

نتائج الدراســــــــــة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها من الاستبانة التي وجهت للعاملين في السفارات العراقية، وقد تم الاعتماد على مقياس " ليكرت" الخماسي، إذ تضمنت الاستبانة درجة الموافقة على كل فقرة مقسمة إلى (5) فئات، حيث تم إدخال هذه الاستجابات على الحاسوب حسب ما هو مبين في الجدول رقم (8).

جدول رقم (8): درجة الاستجابة ورمزها

درجة الاستجابــــــة	الرمــــــز
أوافق بشدة	5
أوافق	4
محايد	3
لا أوافق	2
لا أوافق بشدة	1

وبناء على الرموز المعطاة للاستجابة تم احتساب المتوسط الحسابي للاستجابات بغرض الحكم على درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وتم الحكم على قيم المتوسط الحسابي لغرض تحديــد "درجة الموافقة "[1]، حسب ما هو موضح بالجدول (9).

جدول رقم (9): الوسط الحسابي ودرجة الموافقة

المتوسط الحسابــــي	درجة الموافقـــة
2.33−1	منخفض
3.67−2.34	متوسط
5−3.68	مرتفع

(1) درجة الموافقة = (5-1 ÷3 =4 ÷3 = 0.33%)

مناقشة نتائج الدراســـــة:

المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة

يمثل الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا البعد.

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالمجال الأول" تقنيات الاتصال الحديثة "

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقــة
1-	تستخدم السفارة كل ما يلزم لتأمين خدمة الاتصال الفعالة لموظفيها.	4.2167	1.1090	3	مرتفع
2-	توفر السفارة كل ما هو جديد في مجال تقنيات الاتصال الحديثة.	4.3917	.8530	1	مرتفع
3-	البنية التحتية اللازمة لعملية الاتصال في السفارة موائمة لمواكبة كل ما هو جديد في مجال الاتصالات الحديثة.	4.2583	.9121	2	مرتفع
4-	إن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة سهل من استخدام (الفيسبوك، والتويتر وغيرها) في أعمال السفارة سهل من عملية التواصل ما بين العاملين في السفارة في الوطن.	3.6917	.9684	4	مرتفع
5-	يوجد هناك كادر متخصص في السفارة للتغلب على المشكلات التي تتعرض لها وسائل الاتصال الحديثة عند حدوثها.	3.4917	1.2022	6	متوسط
6-	تنظم السفارة دورات متخصصة لموظفيها للإفادة من عملية الاتصال الحديثة.	3.4750	1.2700	7	متوسط
7-	يتوفر لدى السفارة عدد كافٍ من الأجهزة اللازمة لعملية الاتصال.	3.5417	1.1368	5	مرتفع
	البعد الكلي	**3.866**	**1.0645**		**مرتفع**

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الأول "الدوافع السياسية" ما بين (4.3917-3.4750) ويظهر الجدول رقم (10) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الأول (تقنيات الاتصال الحديثة)، بلغ (3.866)، "بدرجة مرتفع" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (1.0645)، وان الفقرة (2) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.3917) وبانحراف معياري مقداره (0.8530) (بدرجة مرتفعة) والتي نصها " توفر السفارة كل ما هو جديد في مجال تقنيات الاتصال الحديثة " تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (3) والتي نصها " البنية التحتية اللازمة لعملية الاتصال في السفارة موائمة لمواكبة كل ما هو جديد في مجال الاتصالات الحديثة" والذي بلغ (4.2583) بانحراف معياري مقداره (0.9121).

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (6) والتي نصها " تنظم السفارة دورات متخصصة لموظفيها للإفادة من عملية الاتصال الحديثة " كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.4750) بانحراف معياري مقداره (1.2700) (بدرجة متوسطة).

المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة.

يمثل الجدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا البعد.

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالمجال الثاني " ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة "

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الأهمية
8	تقوم السفارة العراقية بتوفير الصحف والمطبوعات لموظفيها لأجل ربط بمركز الوزارة في الوطن.	3.3917	1.2788	**3**	**متوسط**
9	التعليمات الصادرة من الوطن يتم تزويدها لموظفي السفارات.	3.7750	1.0882	**2**	**مرتفع**
10	تقوم السفارة بتنظيم لقاءات مع السفارات أو البعثات الدبلوماسية الأخرى.	3.2250	1.5144	**4**	**متوسط**
11	تنظم السفارة زيارات دورية للوطن في المناسبات الدينية والوطنية.	4.1667	.6262	**1**	**مرتفع**
	البعد الكلي	**3.6396**	**1.1269**		**متوسط**

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثاني" ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة " ما بين (4.1667–3.225) ويظهر الجدول رقم (11) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الثاني (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة)، بلغ (3.6396)، "بدرجة متوسط" وأن متوسط الانحراف

المعياري بلغ (1.1269)، وان الفقرة (11) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.1667) وبانحراف معياري مقداره 0.6262) (بدرجة مرتفعة)، والتي نصها " تنظم السفارة زيارات دورية للوطن في المناسبات الدينية والوطنية." تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (9) والتي نصها " التعليمات الصادرة من الوطن يتم تزويدها لموظفي السفارات " والذي بلغ (3.7750) بانحراف معياري مقداره (1.0882). (بدرجة مرتفعة)

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (10) والتي نصها " تقوم السفارة بتنظيم لقاءات مع السفارات أو البعثات الدبلوماسية الأخرى" كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.2250) بانحراف معياري مقداره (1.5144). (بدرجة متوسطة).

المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي.

يمثل الجدول (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا البعد.

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالمجال الثالث" فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي "

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الأهميـــة
-12	تزيد تقنيات الاتصال الحديثة الألفة بين العاملين.	4.3750	.6989	1	مرتفع
-13	التماسك والتعاون بين العاملين يتنامى من خلال تقنيات الاتصال الحديثة	4.1750	.6306	3	مرتفع
-14	العلاقات الاجتماعية بين العاملين تزداد انسجاماً بسبب فاعلية الاتصال ما بين بعضهم البعض	4.3667	.6973	2	مرتفع
	البعد الكلي	**4.305**	**0.6756**		**مرتفع**

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثالث" فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي " ما بين (4.3750-4.1750) ويظهر الجدول رقم (12) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الثالث(فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي)، بلغ (4.305)، "بدرجة مرتفع" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.6756)، وان الفقرة (12) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.3750) بدرجة مرتفع، وبانحراف معياري مقداره (0.6989) والتي نصها " تزيد تقنيات الاتصال الحديثة الألفة بين العاملين " تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (14) والتي نصها " العلاقات الاجتماعية بين العاملين تزداد انسجاماً بسبب

فاعلية الاتصال ما بين بعضهم البعض " والذي بلغ (4.3667) بانحراف معياري مقداره (0.6973). "بدرجة مرتفع"

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (13) والتي نصها " التماسك والتعاون بين العاملين يتنامى من خلال تقنيات الاتصال الحديثة" كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (4.1750) بانحراف معياري مقداره (0.6306). "بدرجة مرتفع"

المجال الرابع: حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية

يمثل الجدول (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا البعد.

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالمجال الرابع" حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية "

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الأهمية
15	15-تقوم السفارة بتهيئة جميع الأجواء المناسبة لإجراء الاتصالات الاجتماعية ما بين موظفي السفارات العراقية.	3.6750	.7903	4	مرتفع
16	16-تؤمن السفارة لقاءات مع الشخصيات السياسة المهمة داخل البلد وخارجه.	4.3750	.6989	2	مرتفع
17	17-تنظم السفارة لقاءات جماعية مع أفراد الجالية العراقية.	4.2583	.8044	3	مرتفع
18	18-تقوم السفارة العراقية بتنظيم لقاءات ما بين موظفيها والعاملين في البعثات الدبلوماسية.	4.5667	.7069	1	مرتفع
البعد الكلي		**4.2187**	**0.7501**		**مرتفع**

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الرابع" حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية " ما بين (4.5667-3.6750) ويظهر الجدول رقم (13) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الرابع (حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية)، بلغ (4.2187)، "بدرجة مرتفع" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.7501)، وان الفقرة (18) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.5667) وبانحراف

معياري مقداره 0.7069) "بدرجة مرتفع" والتي نصها " تقوم السفارة العراقية بتنظيم لقاءات ما بين موظفيها والعاملين في البعثات الدبلوماسية " تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (16) والتي نصها " تؤمن السفارة لقاءات مع الشخصيات السياسة المهمة داخل البلد وخارجه " والذي بلغ (4.3750) بانحراف معياري مقداره (0.6989). "بدرجة مرتفع"

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (15) والتي نصها " تقوم السفارة بتهيئة جميع الأجواء المناسبة لإجراء الاتصالات الاجتماعية ما بين موظفي السفارات العراقية" كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.6750) بانحراف معياري مقداره (0.7903). "بدرجة مرتفع"

المجال الخامس: رضا العاملين في السفارات العراقيـــة:

يمثل الجدول (14) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا البعد.

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالمجال الخامس" رضا العاملين في السفارات العراقيـــة "

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الأهمية
19-	ان وضوح انظمة الاتصال الداخلية في السفارة لها دور في الشعور بالرضا تجاه عملهم.	4.2833	.8011	1	مرتفع
20-	تقوم السفارة بتأمين كافة المتطلبات الأساسية لأجل معرفة الاحداث والمستجدات داخل الوطن.	3.9583	.8638	2	مرتفع
21-	يسمح لي نطاق الإشراف الحالي لتسهيل عملية الاتصال.	3.7333	1.0350	5	مرتفع
22-	السياسات التي تتبعها السفارة تمنحني المرونة الكافية في الاتصال مع من أشاء.	3.7500	.9636	4	مرتفع
23-	إن تأمين وسائل الاتصال الحديثة يؤدي إلى زيادة كفائتي وولائي لعملي.	3.8750	.7167	3	مرتفع
البعد الكلي		**3.9199**	**0.8760**		**متوسط**

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الخامس " رضا العاملين في السفارات العراقيـــة " ما بين (4.2833-3.7333) ويظهر الجدول رقم (14) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الخامس(رضا العاملين في السفارات العراقيـــة)، بلغ (3.9199)، "بدرجة متوسط" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.8760)، وان الفقرة (19)

حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.2833) وبانحراف معياري مقداره (0.8011) "بدرجة مرتفعة"، والتي نصها " ان وضوح انظمة الاتصال الداخلية في السفارة لها دور في الشعور بالرضا تجاه عملهم " تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (20) والتي نصها " تقوم السفارة بتأمين كافة المتطلبات الأساسية لأجل معرفة الاحداث والمستجدات داخل الوطن " والذي بلغ (3.9583) بانحراف معياري مقداره (0.8638) "بدرجة مرتفعة"، وفيما يتعلق بالفقرة رقم (21) والتي نصها "يسمح لي نطاق الإشراف الحالي لتسهيل عملية الاتصال مع مركز الوزارة" كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.7333) بانحراف معياري مقداره (1.0350). "بدرجة مرتفعة".

اختبار الفرضيات:

<u>الفرضية الرئيسية الأولى:</u> لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟؟

ولأجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation

الجدول رقم (15): معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

الخاصة باستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال ورضا العاملين في السفارات العراقية

العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالـــة
120	0.678**	0.00

**العلاقة إيجابية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول رقم (15) بأن هناك ارتباط إيجابي ($r = 0.678$) بين تقنيات الاتصال المستخدمة من قبل الموظفين في السفارة العراقية ورضاهم عند مستوى معنوية مقداره ($0.05 \geq \alpha$)، وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال ورضا العاملين في السفارات العراقية ".

الفرضية الفرعية الأولى:

$H0_{1-1}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (تقنيات الاتصال الحديثة) ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟

ولأجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation

الجدول رقم (16): معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية الفرعية الأولى الخاصة لتقنيات الاتصال الحديثة ورضا العاملين في السفارات العراقية

العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالـــة
400	**0.612	0.00

**العلاقة إيجابية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول رقم (16) بأن هناك ارتباط إيجابي ($r = 0.612$) بين استخدامات موظفي السفارات العراقية وتقنيات الاتصال الحديثة ورضاهم؛ وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (تقنيات الاتصال الحديثة) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

الفرضية الفرعية الثانية:

$H0_{1-2}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

ولأجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation

الجدول رقم (17): معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية الفرعية الثانية الخاصة بربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية

العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالـــة
400	**0.629	0.00

**العلاقة إيجابية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول رقم (17) بأن هناك ارتباط إيجابي وقوي ($r = 0.629$)) لربط مجتمع السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة ورضا العاملين عند مستوى معنوية مقداره ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي بأنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H0_{1-3}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

ولأجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)،

الجدول رقم (18): معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة الخاصة (بفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي) ورضا العاملين في السفارات العراقية

العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالـــة
120	**0.529	0.00

**العلاقة إيجابية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول رقم (18) بأن هناك ارتباط إيجابي ($r = 0.529$) للدوافع (الشخصية والاقتصاديـــة) و تغطية الصحافة الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي) ورضا العاملين في السفارات العراقية".

الفرضية الفرعية الرابعة:

$H0_{1-4}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية

ولأجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)،

الجدول رقم (19): معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة الخاصة للحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية ورضا العاملين في السفارات العراقية

العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالــة
120	**0.460	0.00

**العلاقة إيجابية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول رقم (19) بأن هناك ارتباط إيجابي ضعيف ($r = 0.460$) لمواجهة معوقات التدريب وأداء العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية".

الفرضية الرئيسية الثانية:

$H0_{2-1}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة في السلك الدبلوماسي، العُمر، القارة التي توجد بها السفارة العراقية).

وهذه الفرضية يتفرع منها ستة فرضيات فرعية، ألا وهي:

$H0_{2-1}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (الجنس)

ولفحص هذه الفرضية، فقد تم استخدم اختبار(t) للعينات المستقلة، ويوضح الجدول رقم (20) نتائج الفرضية الأولى.

الجدول رقم (20): نتائج اختبار Independent Samples T-Test لفحص دلالة الفروق نحو (موضوع الدراسة)

الجنس / المجال	ذكر (ن = 84)		أنثى (ن = 36)		قيمة t	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة	26.8095	6.2488	27.6667	3.3975	0.77	0.001
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	15.0595	3.7040	13.3889	3.6275	2.278	0.527
المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي	12.8333	2.0050	13.1111	1.4097	0.754	0.008
المجال الرابع: حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية	16.8452	2.5671	16.9444	1.6894	0.213	0.011

تشير نتائج الجدول رقم (20) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لقيمة (t) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اتجاهات الذكور والإناث عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) لمجال (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية. وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) (لربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارة حسب متغير (الجنس).

ويتم قبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) بالنسبة للمجالات الثلاثة(لتقنيات الاتصال الحديثة، و فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي، وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارة العراقية، تبعاً حسب متغير (الجنس)، ولصالح الإناث، وهذا مرده بأن الإناث اجتماعيات بطبيعتهن أكثر من الذكور، كما أنهن بحاجة إلى تلبية حاجاتهن الاجتماعيـــة أكثر من أقرنائهن الذكور.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

$H0_{2-2}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (المستوى التعليمي) ولفحص هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

جدول (21): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفرضية الفرعية الثانية

مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تُعزى إلى متغير (المستوى التعليمي)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة	بين المجموعات	38.400	3	12.800	.410	.746
	خلال المجموعات	3625.067	116	31.251		
	المجموع	3663.467	119			
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	بين المجموعات	127.425	3	42.475	3.195	.026
	خلال المجموعات	1542.167	116	13.295		
	المجموع	1669.592	119			
المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي	بين المجموعات	10.211	3	3.404	1.000	.396
	خلال المجموعات	394.956	116	3.405		
	المجموع	405.167	119			
المجال الرابع: حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية	بين المجموعات	12.114	3	4.038	.738	.532
	خلال المجموعات	635.011	116	5.474		
	المجموع	647.125	119			

وتشير قيم (F) المشار إليها في الجدول رقم (21) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لــ (تقنيات الاتصال الحديثة، وفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

إلا أنه يشير الجدول رقم (22) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لـــ (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية فقد تم اســتخدام اختبــار شــافيه (Schaffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (22) يوضح ذلك.

جدول رقم (22)

نتائج المقارنات البعدية بطريقة شافيه (Schaffe) للكشف عن مصدر الفروق في استجابة عينة الدراسة في ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة

ومتغير " المستوى التعليمي "

المجال	المستوى التعليمي	العدد	الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	ثانوية عامة	6	0.13	0.167
	دبلوم كلية مجتمع	6	0.58	0.03
	البكالوريوس	90	0.45	0.001
	دراسات عليا	18	0.45	0.03

يظهر الجدول (22) ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في اســتجابة أفــراد العينة حول (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) تبعاً لمتغير المستوى التعليمي (ثانوية عامة، دبلوم كلية مجتمع، البكالوريوس، دراسات عليا) كانت لصالح الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) عند مقارنتها مع (الثانوية العامة والدبلوم والدراسات العليا)، ويشير ذلك إلى العاملين الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى(البكالوريوس) لديهم حاجة لإشــباع حاجاتهم الاجتماعية أكثر من غيرهم ؛ فلربما أنهم بحاجة لتكوين علاقات اجتماعية لاتمام مــسيرتهم العاطفية؛ وتتويج هذه المسيرة بالزواج.

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H0_{2-3}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (الخبرة في السلك الدبلوماسي)

ولفحص هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

جدول (23): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفرضية الفرعية الثالثة

مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تُعزى إلى متغير (الخبرة في السلك الدبلوماسي)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة	بين المجموعات	19.514	2	9.757	.313	.732
	خلال المجموعات	3643.953	117	31.145		
	المجموع	3663.467	119			
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	بين المجموعات	136.139	2	68.069	5.194	.007
	خلال المجموعات	1533.453	117	13.106		
	المجموع	1669.592	119			
المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي	بين المجموعات	9.700	2	4.850	1.435	.242
	خلال المجموعات	395.467	117	3.380		
	المجموع	405.167	119			
المجال الرابع: حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية	بين المجموعات	20.606	2	10.303	1.924	.151
	خلال المجموعات	626.519	117	5.355		
	المجموع	647.125	119			

وتشير قيم (F) المشار إليها في الجدول رقم (23) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لـــ (تقنيات الاتصال الحديثة، وفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال

الاجتماعي وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

إلا أنه يشير الجدول رقم (24) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05≥α) لـــ (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية فقد تم استخدام اختبار شافيه (Schaffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (24) يوضح ذلك.

جدول رقم (24)

نتائج المقارنات البعدية بطريقة شافيه (Schaffe) للكشف عن مصدر الفروق في استجابة عينة الدراسة في ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة

ومتغير " الخبرة في السلك الدبلوماسي "

المجال	الخبرة في السلك الدبلوماسي	العدد	الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	من 1-5 سنوات	30	0.13	0.141
	6-10 سنوات	72	0.58	0.02
	11 سنة فأكثر	18	0.45	0.001

يظهر الجدول (24) ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية (α ≤ 0.05) في استجابة أفراد العينة حول (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) تبعاً لمتغير الخبرة في السلك الدبلوماسي(من 1-5 سنوات، 6-10 سنوات، 11 سنة فأكثر) كانت لصالح ذوي الخبرات المرتفعة (11 سنة فأكثر) عند مقارنتها مع ذوي خبرات (1-5 سنوات، و ذوي خبرات 6-10 سنوات)، ويشير ذلك إلى العاملين ذوي الخبرات المرتفعة لديهم حاجة لإشباع حاجاتهم الاجتماعية

أكثر من غيرهم ؛ فلربما خبرتهم جعلتهم قادرين على تكوين علاقات اجتماعية أكثر من غيرهم ذوي الخبرات المتدنية (المبتدئين).

الفرضية الفرعية الرابعة:

$H0_{2-3}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (العُمر)

ولفحص هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

جدول (25): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفرضية الفرعية الرابعة

مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تُعزى إلى متغير (العُمر)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة	بين المجموعات	22.727	2	11.364	.365	.695
	خلال المجموعات	3640.739	117	31.117		
	المجموع	3663.467	119			
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	بين المجموعات	191.018	2	95.509	7.558	.001
	خلال المجموعات	1478.574	117	12.637		
	المجموع	1669.592	119			
المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي	بين المجموعات	1.324	2	.662	.192	.826
	خلال المجموعات	403.843	117	3.452		
	المجموع	405.167	119			
المجال الرابع: حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية	بين المجموعات	6.860	2	3.430	.627	.536
	خلال المجموعات	640.265	117	5.472		
	المجموع	647.125	119			

وتشير قيم (F) المشار إليها في الجدول رقم (25) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) لـــ (تقنيات الاتصال الحديثة، وفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال

الاجتماعي وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية تبعاً لمتغير العمر.

إلا أنه يشير الجدول رقم (25) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) لـــ (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية تبعاً لمتغير العمر.

ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية فقد تم اســـتخدام اختبـــار شـــافيه (Schaffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (26) يوضح ذلك.

جدول رقم (26)

نتائج المقارنات البعدية بطريقة شافيه (Schaffe) للكشف عن مصدر الفروق في استجابة عينة الدراسة في ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة

ومتغير " العُمر "

المجال	العُمر	العدد	الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	20–25 سنة	18	0.13	0.141
	26–30 سنة	78	0.58	0.02
	31 سنة فأكثر	24	0.45	0.001

يظهر الجدول (26) ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في اســـتجابة أفـــراد العينة حول (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) تبعاً لمتغيـــر العمـــر (20–25 سنة، 26–30 سنة، 31 سنة فأكثر) كانت لصالح ذوي الأعمار المرتفعة (31 سنة فأكثر) عند مقارنتها مع ذوي الأعمار (20–25 سنة، و ذوي الأعمار 26–30 سنة)، ويشير ذلـــك إلـــى العاملين ذوي الأعمار المرتفعة لديهم حاجة لإشباع حاجاتهم الاجتماعية أكثر من غيـــرهم؛ فلربمـــا

أعمارهم جعلتهم قادرين على تكوين علاقات اجتماعية أكثر من غيرهم ذوي الأعمار المتدنية، كما أن قدرتهم على التعبير عن ذاتهم؛ جعلتهم قادرين على استحسان الغير بهم؛ وأسلوبهم في الاتصال مع الآخرين بلا حواجز جذبت الغير بهم.

الفرضية الفرعية الخامسة:

$H0_{2-5}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (القارة التي توجد بها السفارة العراقيـــة)

ولفحص هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

جدول (27): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفرضية الفرعية الخامسة

لمستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تُعزى إلى متغير (القارة التي توجد بها السفارة العراقية)

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة	بين المجموعات	179.901	3	59.967	1.997	.118
	خلال المجموعات	3483.566	116	30.031		
	المجموع	3663.467	119			
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة	بين المجموعات	65.367	3	21.789	1.576	.199
	خلال المجموعات	1604.225	116	13.830		
	المجموع	1669.592	119			
المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي	بين المجموعات	17.261	3	5.754	1.721	.167
	خلال المجموعات	387.905	116	3.344		
	المجموع	405.167	119			
المجال الرابع: حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية	بين المجموعات	14.408	3	4.803	.880	.453
	خلال المجموعات	632.717	116	5.454		
	المجموع	647.125	119			

وتشير قيم (F) المشار إليها في الجدول رقم (27) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) لـ (تقنيات الاتصال الحديثة، وربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة وفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية تبعاً لمتغير القارة التي توجد بها السفارة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

النتائج:

التوصيات:

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

تم في هذا الفصل عرض لمجمل نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها، والتي تمثل مشكلة الدراسة بعد أن تمت عملية جمع المعلومات اللازمة بوساطة أداة الدراسة، حيث تم التوصل إلى عدد من النتائج والتي على ضوئها قدم الباحث عددا من التوصـــيات، وتاليا عرض ما أسفرت عنه هذه الدراسة من نتائج:

النتائج:

يمكن تلخيص نتائج التحليل واختبار الفرضيات على النحو التالي:

<u>الفرضية الرئيسية الأولى:</u> لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟؟

يشير الجدول رقم (15) بأن هناك ارتباط إيجابي ($r = 0.678$) بين تقنيات الاتصال المستخدمة من قبل الموظفين في السفارة العراقية ورضاهم عند مستوى معنوية مقداره ($0.05 \leq \alpha$)، وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال ورضا العاملين في السفارات العراقية ".

الفرضية الفرعية الأولى:

$H0_{1-1}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (تقنيات الاتصال الحديثة) ورضا العاملين في السفارات العراقية ؟

يشير الجدول رقم (16) بأن هناك ارتباط إيجابي ($r = 0.612$) بين استخدامات موظفي السفارات العراقية وتقنيات الاتصال الحديثة ورضاهم؛ وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (تقنيات الاتصال الحديثة) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

الفرضية الفرعية الثانية:

$H0_{1-2}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

يشير الجدول رقم (17) بأن هناك ارتباط إيجابي وقوي ($r = 0.629$)) لربط مجتمع السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة ورضا العاملين عند مستوى معنوية مقداره ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي بأنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات

الاتصال الحديثة (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H0_{1-3}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

يشير الجدول رقم (18) بأن هناك ارتباط إيجابي ($r = 0.529$) للدوافع (الشخصية والاقتصاديـــة) و تغطية الصحافة الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي) ورضا العاملين في السفارات العراقية".

الفرضية الفرعية الرابعة:

$H0_{1-4}$: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية

يشير الجدول رقم (19) بأن هناك ارتباط إيجابي ضعيف ($r = 0.460$) لمواجهة معوقات التدريب وأداء العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

($0.05\geq\alpha$) لاستخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة (الحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية".

الفرضية الرئيسية الثانية:

$H0_2$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة في السلك الدبلوماسي، العُمر، القارة التي توجد بها السفارة العراقية).

وهذه الفرضية يتفرع منها ستة فرضيات فرعية، ألا وهي:

$H0_{2-1}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (الجنس)

ولفحص هذه الفرضية، فقد تم استخدم اختبار(t) للعينات المستقلة، ويوضح الجدول رقم (20) نتائج الفرضية الأولى.

تشير نتائج الجدول رقم (20) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لقيمة (t) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اتجاهات الذكور والإناث عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) لمجال (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية. وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) (لربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارة حسب متغير (الجنس).

كما ويتم قبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) بالنسبة للمجالات الثلاثة(لتقنيات الاتصال الحديثة، و فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي، وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارة العراقية، تبعاً حسب متغير (الجنس)، ولصالح الإناث، وهذا مرده بأن الإناث اجتماعيات بطبيعتهن أكثر من الذكور، كما أنهن بحاجة إلى تلبية حاجاتهن الاجتماعيـــة أكثر من أقرنائهن الذكور.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

$H0_{2-2}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (المستوى التعليمي) ولفحص هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

وتشير قيم (F) المشار إليها في الجدول رقم (21) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) لـــ (تقنيات الاتصال الحديثة، وفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

إلا أنه يشير الجدول رقم (22) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) لـــ (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية فقد تم استخدام اختبار شافيه (Schaffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (22) يوضح ذلك.

كما يظهر الجدول (22) ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) في استجابة أفراد العينة حول (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) تبعاً لمتغير المستوى التعليمي (ثانوية عامة، دبلوم كلية مجتمع، البكالوريوس، دراسات عليا) كانت لصالح الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) عند مقارنتها مع (الثانوية العامة والدبلوم والدراسات العليا)، ويشير ذلك إلى العاملين الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى(البكالوريوس) لديهم حاجة لإشباع حاجاتهم الاجتماعية أكثر من غيرهم ؛ فلربما أنهم بحاجة لتكوين علاقات اجتماعية لاتمام مسيرتهم العاطفية؛ وتتويج هذه المسيرة بالزواج.

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H0_{2-3}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (الخبرة في السلك الدبلوماسي)

ولفحص هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

وتشير قيم (F) المشار إليها في الجدول رقم (23) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لـ (تقنيات الاتصال الحديثة، وفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

إلا أنه يشير الجدول رقم (24) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لــ (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية.

ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية فقد تم اســتخدام اختبــار شــافيه (Schaffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (24) يوضح ذلك.

كما يظهر الجدول (24) ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابة أفراد العينة حول (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) تبعاً لمتغير الخبرة في السلك الدبلوماسي(من 1–5 سنوات، 6–10 سنوات، 11 سنة فأكثر) كانت لصالح ذوي الخبــرات المرتفعة (11 سنة فأكثر) عند مقارنتها مع ذوي خبرات (1–5 ســنوات، و ذوي خبــرات 6–10 سنوات)، ويشير ذلك إلى العاملين ذوي الخبرات المرتفعة لديهم حاجة لإشباع حاجاتهم الاجتماعيــة أكثر من غيرهم ؛ فلربما خبرتهم جعلتهم قادرين على تكوين علاقات اجتماعية أكثر من غيرهم ذوي الخبرات المتدنية (المبتدئين).

الفرضية الفرعية الرابعة:

$H0_{2-3}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (العُمر)

وتشير قيم (F) المشار إليها في الجدول رقم (25) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لـــ (تقنيات الاتصال الحديثة، وفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية تبعاً لمتغير العمر.

إلا أنه يشير الجدول رقم (25) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لـــ (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) ورضا العاملين في السفارات العراقية تبعاً لمتغير العمر.

ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية فقد تم اســتخدام اختبــار شــافيه (Schaffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (26) يوضح ذلك.

كما يظهر الجدول (26) ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابة أفراد العينة حول (ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة) تبعاً لمتغيــر العمــر (20–25 سنة، 26–30 سنة، 31 سنة فأكثر) كانت لصالح ذوي الأعمار المرتفعة (31 سنة فأكثر) عند مقارنتها مع ذوي الأعمار (20–25 سنة، و ذوي الأعمار 26–30 سنة)، ويشير ذلــك إلـــى العاملين ذوي الأعمار المرتفعة لديهم حاجة لإشباع حاجاتهم الاجتماعية أكثر من غيــرهم؛ فلربمـــا

أعمارهم جعلتهم قادرين على تكوين علاقات اجتماعية أكثر من غيرهم ذوي الأعمار المتدنية، كمـــا أن قدرتهم على التعبير عن ذاتهم؛ جعلتهم قادرين على استحسان الغير بهم؛ وأسلوبهم في الاتــصال مع الآخرين بلا حواجز جذبت الغير بهم.

الفرضية الفرعية الخامسة:

$H0_{2-5}$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى رضا العاملين في السفارات العراقية لدور العلاقات العامة في السفارات العراقية تعزى إلى متغير (القارة التي توجد بها السفارة العراقيـــة)

ولفحص هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

وتشير قيم (F) المشار إليها في الجدول رقم (27) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لـــ (تقنيات الاتصال الحديثة، وربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة وفاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي وحاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية) ورضا العاملين في السفارات العراقية تبعاً لمتغير القارة التي توجد بها السفارة.

توصيات الدراســــة:

من خلال النتائج السابقة يستطيع الباحث وضع مجموعة من التوصيات تتمثل في الآتي:

1- زيادة الاهتمام بعملية الاتصال في السفارات العراقية لما له من أهمية في تعزيــز وإشــباع الحاجات الاجتماعية لدى العاملين لديها.

2- البدء فوراً بتطوير أجهزة الاتصال والتواصل ؛ ووضع البرامج اللازمة لأجل تفعيل عمليــة تواصل العاملين في السفارة مع ذويهم ومعارفهم.

3- ضرورة تنظيم لقاءات تعارف وتعاون ما بين العاملين في السفارات العراقية ومجتمعهم الأم.

4- البدء بوضع "مقترحات وندوات" تناقش الوسائل والتقنيات الحديثة في عملية الاتصال.

5- يوصي الباحث بضرورة زيادة الأبحاث المتعلقة بتقنيات الاتصال الحديثة في الاتصال، حيث تبين من هذه الدراسة أن هناك فجوة كبيرة في الدراسات المتعلقة بهذه الطريقة.

6- وضع تشريعات وسياسات تسهم في تشجيع استخدام وسائل الاتصال الحديثــة فــي عمليــة الاتصال.

7- ضرورة تعميم نتائج هذه الدراسة على القطاعات ذات الصلــة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: العربيـــــة:

- الجبوري، نصير محمود شكر، (2012)، **السياسة الخارجية للجمهورية العراقية 1958-1963** " **دراسة في ضوء مقررات مجلس الوزراء**، بغداد : دار ضفاف للطباعة والنشر والتوزيع.
- حربي، حسين محمد (1991)، **العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات**، الأردن، عمان، دار المسيرة.
- الحمداني، قحطان أحمد سليمان (2008)، **السياسة الخارجية العراقية من 14 تموز 1958 إلى8 شباط 1963**، القاهرة: مكتبة مدبولي.
- خضر، جميل أحمد. (1998). **العلاقات العامة**، الأردن، عمان: دار الميسرة للنشر والطباعة
- الخفاجي، سامي، (2010)، **الدبلوماسية " سلاح فاعل في تحديد مصير الإنسانية والحضارة**، عمان: دار آمنة للنشر والتوزيع.
- خير الدين، حسن محمد (1990) **العلاقات العامة. المبـــادئ والتطبيـــق**، القـــاهرة، مكتبة عين شمس.
- الدليمي، عبد الرزاق، (2011)، **الإعلام الدولي في القرن الحادي والعشرون**، عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- الدليمي، عبد الرزاق، (2011)، **المدخل إلى العلاقات العامة**، عمان:دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبد الرزاق، (2011)، **المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال**، عمان:دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبد الرزاق، (2011)، **الهندسة البشرية والعلاقات العامة" هندسة القبول والرضا**"،، عمان:دار وائل للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبد الرزاق، (2011)، **مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- راتب غوشة، زكي (1984)، **(العلاقات العامة في الإدارة المعاصرة)**، الأردن، عمان، دار التوثيق.
- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال الإداري والعلاقات العامة، الأردن، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2005.
- زويلف، مهدي حسن(2010) **العلاقات العامة: نظريات وأساليب**، طبعة (1)، عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- سرور، عبد الناصر محمد (2003)، **السياسة الخارجية العراقية " تجاه الولايات المتحدة الأمريكية 1979م -1990م**، خان يونس: مكتبة القادسية للنشر والتوزيع.
- شلبي، كرم، (1994)، **معجم المصطلحات الإعلامي**، انجليزي عربي، بيروت، دار الجيل.

- الصوفي، خالد (2004)، **العلاقات العامة**، مصر، القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- عمر، السيد احمد مصطفى(2008)، **البحث العلمي**، مفهومه.. إجراءاته.. ومناهجه. الكويت: مكتبة الفلاح.
- فؤاد الشيخ سالم، وزياد رمضان (1995)، **المفاهيم الإدارية الحديثة**، عمان: مركز الكتب الأردنيـــة.
- محمود، منال طلعت (2003) **الاتصال الإداري**، الأزاريطة، الاســكندرية، المكتــب الجامعي الحديث للنشر.
- مراد، كامل خورشيد (2011)، **الاتصال الجماهيري والإعـــلام**، ط1، عمـــان: دار المسيرة.
- المشارقة، تيسير (2012)، **مقدمة في مبادئ الاتصال**، عمان: دار أســـامة للنـــشر والتوزيع.

ثانياً: الرسائل الجامعية:

- الأسمر، هنادي (2000)، " **مدى توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في إربد** "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية: جامعة اليرموك.
- الخرابشة، عمر محمد (2001)، **بناء برنامج تدريبي لتطوير عملية الاتصال الإداري للعاملين في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء كفاياتهم الإدارية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد، العراق.
- الخلوف، إبراهيم (1999)، **مستوى فاعلية الاتصال الإداري في القطاع العام الأردني: دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية في الدوائر الحكومية في محافظة إربد**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد.
- الربابعة، إبراهيم محمد (1996)، " **نمط الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية وأثره على علاقاتهم مع المعلمين في محافظة عجلون** "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك.
- سليمان، شريفة رحمة الله (2006)، **دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الالكترونية دراسة حالة على إمارة دبـــي**" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة.

- عاطف، محمد حاتم (2010)، **أثر استخدام الانترنــت علــى أخلاقيــات ممارســة العلاقات العامة دراسة تطبيقية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة القاهرة.
- عايد، محمد دخيل (2004)، " **معوقات الاتصال الإداري بين رؤساء الأقسام في قطاع الكليات بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت وسبل التغلب عليه**"، رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التربية،جامعة اليرموك.
- غيث، وليد حسن (1996)، " **أثر أنماط الاتصال الإداري لدى القيادات التربوية في مديريات التربية والتعليم على درجة فاعلية الممارسات الإدارية القيادية لمديري المدارس ومديراتها الثانوية الحكومي في محافظة عمّان** "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الأردنية.
- محمود، محمد عدنان، (2011م)، مرتكزات تأهيل الدبلوماسي الناجح ودور وزارة الخارجية في تأهيل الدبلوماسي العراقي، **مجلة صدى الخارجية**، ص ص62-63.
- هاني، زيد رياض، (2011). **تقييم الوظيفة الإعلامية للسفارات العراقية" دراسة مسحية وصفية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام، عمان.

ثالثاً: الدوريات والمجلات:

- أبو الغنم، خالد (2002)، **أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذيبان: دراسة ميدانية،** مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد (17)، عدد(7)، ص 223-257

- داود، نسيمة، وفريحات، شيرين (1997)، " **العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعليته في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المسترشدون** "، دراسات العلوم التربوية، مجلد (1)، عدد (24)، ص 47-56.

- رشاد سعيد هارون" قياس اتجاهات القيادات الإدارية في الأجهزة الحكومية نحو العلاقات العامة"، الإدارة العامة، العدد 79، يوليه 1993، ص ص 31-77.

- الزعبي، خالد (2005)، **مدى توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية لدى الرؤساء في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المرؤوسين وأثر ذلك على فاعلية الاتصال الإداري،** مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد (32)

- سمير محمد حسين وآخرون" إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية " (بحث مقدم إلى ندوة واقع إدارات العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية السعودية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1992)

- عبد الباقي، قاسم(2011) **الدبلوماسي المثالي، صدى الخارجية،** السنة الثالثة، العدد

- الخامس، ص ص 62- 63.

- العلاق، بـــشير، (1999) **أسس الإدارة الحديثة**، الأردن، عمـــان، دار اليـــازوري العلمية.
- علي، قحطان لطفي (2010)، **كنت موظفاً في وزارة الخارجية**، وزارة الخارجية العراقية، ص ص 245-246)

رابعاً: باللغة الإنجليزية:

- Chlung-Wen , Ching-Chan, YL- Hsu & Wang & Tal, (2010), **The Closer the Relationship, the More the Interaction on Facebook? Investigating the Case of Taiwan Users**, Cybersychology , Behavior, and Social Networking , Volume 14, Number 7-8, 2011
- **Daniel R. George, (2011)" Friending Facebook ? " A Minicourse on the Use of Social Media by Health Professionals, Journal of Continuing Education in the Health Professions, 31 (3): 215-219.**
- Engkavanish Sujira. (1999**). Analysis of the Effectiveness of communication and information Sharingin** Virtual Project organizations, Dissertation Abstracts International , A60/04, P1221
- **Mckay, Deirdre (2010) On the Face of Facebook: Historical Images and Personhood in Filipino Social Networking , History and Anthropology, Vol, 21, No, 4, pp 479-498.**
- Miller, RuthA, Spurlock.(2000). **The Importance of Communication Skills " ,** Perceptions of IS Professionals. IS managers, and users, Dissertation Abstracts. International. B61/05, p26271
- **Namsu, Kerk , Sebastian , Park & Kee & Valenzuela, (2009) Being Immersed in Social Networking Environment: Facebook Groups,**

Uses and Gratifications, and Social Outcomes Volume (12), PP: 729-745

- Veronica, Thomas and Tom, Cohn, (2006)**" Communication Skills and Cultural Awareness Courses for Healthcare Professionals who Care for Patients with Sickle Cell Disease"** , Journal of Advanced Nursing , Vol. 53, Issue 4, pp 480-488.

الملاحق

الملحق رقم (1)
قائمة بأسماء المحكمين

اسم المحكم	الجامعة	التخصص
الأستاذ الدكتور عبد الرزاق الدليمي	جامعة البترا	اعلام
الأستاذ الدكتور عبد الجبار البياتي	جامعة الشرق الأوسط	إعلام
الأستاذ الدكتور عباس الشريفي	جامعة الشرق الأوسط	إدارة الأعمال
الدكتور كامل خورشيد	جامعة الشرق الأوسط	إعلام
الدكتور رائد البياتي	جامعة الشرق الأوسط	إعلام
الدكتور صباح ياسين	جامعة الشرق الأوسط	إعلام

الملحق رقم (2)

الاستبانـــــــــة(أداة الدراسة)

جامعة الشرق الأوسط

كلية الإعلام

العاملون لدى السفارات العراقية الأكـــــــــــــــــــــارم،،

بعد التحية وفائق التقدير،،

يقوم الباحث بدراسة علمية للحصول على درجة الماجستير بعنوان **استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة.**

وذلك من أجل الوقوف على طبيعة (**استخدامات موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة**)، راجياً التكرم في التعاون في تعبئة (الاستبانة)، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، علماً بأن الاستبانة تتكون من جزئين (الجزء الأول يمثل المعلومات الديمغرافية ويتكون من(5) فقرات)، (أما الجزء الثاني فيمثل موضوع الدراسة ويتكون من (23) فقرة.

لـــــذا، أرجو التكرم بوضع إشارة (√) على التقدير الذي يناسب كل متغير من وجهة نظرك.

شاكرين لك حسن تعاونـــــــك،،،

الباحـــــــث

وليد كاطع الخفاجي

الجــــــــزء الأول من الاستبانـــة
(المعلومات الشخصية (الديموغرافية)

البيانات الشخصية (الديموغرافيـــة) [*]**:**

أولاً: الجنس

□ ذكر □ أنثى

ثانياً: المستوى التعليمي:

□ ثانوية عامة □ دبلوم كلية مجتمع

□ البكالوريوس □ دراسات عليا

ثالثاً: الخبرة في السلك الدبلوماسي

□ من 1–5 سنوات □ 6–10 سنوات

□ 11 سنة فأكثر

رابعاً: العمر:

□ 20–25 سنة □ 26–30 سنة □ 31 سنة فأكثر

خامساً: القارة التي توجد بها السفارة العراقيـــة:

□ آسيا □ أفريقيا

□ أمريكا الجنوبية □ أوروبا

---

* إن هذه الأسئلة مصممة لأغراض التحليل الإحصائي فقـــط.

الجـــــــــزء الثاني من الاستبانـــة
(موضوع الدراسة)

القسم الثاني: يتعلق هذا الجزء بجميع المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، يرجى الإجابة عــن كل سؤال بوضع إشارة (×) أمام الإجابة المناسبة:

العبارة	موافق بشدة	غير موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: تقنيات الاتصال الحديثة					
1- تستخدم السفارة[2] كل ما يلزم لتأمين خدمة الاتصال الفعالة[3] لموظفيها.					
2-توفر السفارة كل ما هو جديد في مجال تقنيات الاتصال الحديثة.					
3-البنية التحتية اللازمة لعملية الاتصال في السفارة موائمة لمواكبة كل ما هو جديد في مجال الاتصالات الحديثة.					
4-إن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة[4] سهل من استخدام (الفيسبوك، والتويتر وغيرها) في أعمال السفارة سهل من عملية التواصل ما بين العاملين في السفارة في					

(2) **السفارة:** هي بعثة دبلوماسية تبعث بها دولة ما إلى دولة أخرى لتمثيلها والدفاع عن مصالحها ولتسهيل أعمال وشؤون مواطنيها المقيمين في الدولة المضيفة.

(3) **خدمة الاتصال الفعالة:** هي القدره على التعامل مع الآخرين بسهوله و يسر وتوصيل أى معلومه أو تلقيها على نفس الدرجه من الإهتمام و الوضوح.

(4) **تقنيات الاتصال الحديثة:** وهي الوسائل والتكنولوجيا الحديثة التي ساعدت المستخدم على اتصال مع غيره فالحاسوب والانترنت يعدنا الأساس لهذه الوسائل الحديثة.

العبارة	موافق بشدة	غير موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوطن.					
العبارة	موافق بشدة	غير موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5-يوجد هناك كادر متخصص في السفارة للتغلب على المشكلات التي تتعرض لها وسائل الاتصال الحديثة عند حدوثها.					
6-تنظم السفارة دورات متخصصة لموظفيها للإفادة من عملية الاتصال الحديثة.					
7-يتوفر لدى السفارة عدد كافٍ من الأجهزة اللازمة لعملية الاتصال.					
المجال الثاني: ربط مجتمع موظفي السفارات بمجتمعهم الأم وقضاياه المختلفة					
8-تقوم السفارة العراقية بتوفير الصحف والمطبوعات لموظفيها لأجل ربط بمركز الوزارة في الوطن.					
9-التعليمات الصادرة من الوطن يتم تزويدها لموظفي السفارات.					
10-تقوم السفارة بتنظيم لقاءات مع السفارات أو البعثات الدبلوماسية الأخرى.					
11- تنظم السفارة زيارات دورية للوطن في المناسبات الدينية والوطنية.					
المجال الثالث: فاعلية التقنيات الاتصالية الحديثة في المجال الاجتماعي					
12-تزيد تقنيات الاتصال الحديثة الألفة بين العاملين.					
13-التماسك والتعاون بين العاملين يتنامى من خلال					

تقنيات الاتصال الحديثة					
14-العلاقات الاجتماعية[5] بين العاملين تزداد انسجاماً بسبب فاعلية الاتصال ما بين بعضهم البعض					
العبارة	**موافق بشدة**	**غير موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
المجال الرابع: حاجات الاتصالية المميزة لجمهور موظفي السفارات العراقية					
15-تقوم السفارة بتهيئة جميع الأجواء المناسبة لإجراء الاتصالات الاجتماعية[6] ما بين موظفي السفارات العراقية.					
16-تؤمن السفارة لقاءات مع الشخصيات السياسة المهمة داخل البلد وخارجه.					
17-تنظم السفارة لقاءات جماعية مع أفراد الجالية العراقية.					
18-تقوم السفارة العراقية بتنظيم لقاءات ما بين موظفيها والعاملين في البعثات الدبلوماسية.					
المجال الخامس: رضا العاملين[7] في السفارات العراقية					
19-ان وضوح انظمة الاتصال الداخلية في السفارة لها دور في الشعور بالرضا تجاه عملهم.					
20-تقوم السفارة بتأمين كافة المتطلبات الأساسية لأجل معرفة الاحداث والمستجدات داخل الوطن.					
21- يسمح لي نطاق الإشراف الحالي لتسهيل عملية					

([5]) **العلاقات الاجتماعية:** *هي* كل *اتصال* للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي، كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية

([6]) **الاتصالات الاجتماعية:** هي الاتصال والتواصل ما بين الأشخاص في أمور يومية شخصية واجتماعية.

([7]) **رضا العاملين:** هو مجموعة المشاعر والأحاسيس التي تلخص حالة السعادة من جراء العمل في المنظمة, مما يساعد على مزيد من الانتاج وحب العمل.

الاتصال.					
22-السياسات التي تتبعها السفارة تمنحني المرونة الكافية في الاتصال مع من أشاء.					
23-إن تأمين وسائل الاتصال الحديثة يؤدي إلى زيادة كفائتي وولائي[8] لعملي.					

الملحق رقم (3)
مخرجات التحليل الإحصائي (SPSS)

Frequencies

Statistics

		six	education	expeireance	age	Continent,
N	Valid	120	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

six

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	84	70.0	70.0	70.0
	Female	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

(8) **الولاء:** هو رغبة الموظف الشديدة للاستمرار كعضو في منظمة معينة واستعداد الموظف لبذل مجهود عالٍ للمنظمة

education

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Schandry School	6	5.0	5.0	5.0
	Diploma	6	5.0	5.0	10.0
	BSc	90	75.0	75.0	85.0
	High education	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

expeireance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 years	30	25.0	25.0	25.0
	6-10 years	72	60.0	60.0	85.0
	11 years and more	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 years	18	15.0	15.0	15.0
	26-30 years	78	65.0	65.0	80.0
	31 year and more	24	20.0	20.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Continent,

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Asia	66	55.0	55.0	55.0
	Africa	24	20.0	20.0	75.0
	Europe	12	10.0	10.0	85.0
	Europe	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1	120	1.00	5.00	4.2167	1.1090
q2	120	2.00	5.00	4.3917	.8530
q3	120	2.00	5.00	4.2583	.9121
q4	120	2.00	5.00	3.6917	.9684
q5	120	1.00	5.00	3.4917	1.2022
q6	120	1.00	5.00	3.4750	1.2700
q7	120	1.00	5.00	3.5417	1.1368
Valid N (listwise)	120				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q8	120	1.00	5.00	3.3917	1.2788
q9	120	1.00	5.00	3.7750	1.0882
q10	120	1.00	5.00	3.2250	1.5144
q11	120	3.00	5.00	4.1667	.6262
Valid N (listwise)	120				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q12	120	3.00	5.00	4.3750	.6989
q13	120	3.00	5.00	4.1750	.6306
q14	120	3.00	5.00	4.3667	.6973
Valid N (listwise)	120				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q15	120	3.00	5.00	3.6750	.7903
q16	120	3.00	5.00	4.3750	.6989
q17	120	3.00	5.00	4.2583	.8044
q18	120	3.00	5.00	4.5667	.7069
Valid N (listwise)	120				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q19	120	3.00	5.00	4.2833	.8011
q20	120	1.00	5.00	3.9583	.8638
q21	120	1.00	5.00	3.7333	1.0350
q22	120	1.00	5.00	3.7500	.9636
q23	120	3.00	5.00	3.8750	.7167
Valid N (listwise)	120				

T-Test

Group Statistics

	six	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
A	Male	84	26.8095	6.2488	.6818
	Female	36	27.6667	3.3975	.5662
B	Male	84	15.0595	3.7040	.4041
	Female	36	13.3889	3.6275	.6046
C	Male	84	12.8333	2.0050	.2188
	Female	36	13.1111	1.4097	.2350
D	Male	84	16.8452	2.5671	.2801
	Female	36	16.9444	1.6894	.2816
E	Male	84	19.8095	3.6288	.3959
	Female	36	19.1111	2.9255	.4876

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Uppe
A	Equal variances assumed	11.032	.001	-.774	118	.440	-.8571	1.1071	-3.0496	1.3353
	Equal variances not assumed			-.967	111.354	.336	-.8571	.8863	-2.6133	.8990
B	Equal variances assumed	.402	.527	2.278	118	.025	1.6706	.7334	.2184	3.1229
	Equal variances not assumed			2.297	67.577	.025	1.6706	.7272	.2193	3.1219
C	Equal variances assumed	7.281	.008	-.754	118	.452	-.2778	.3682	-1.0070	.4514
	Equal variances not assumed			-.865	92.633	.389	-.2778	.3210	-.9153	.3598
D	Equal variances assumed	6.681	.011	-.213	118	.832	-9.921E-02	.4664	-1.0228	.8244
	Equal variances not assumed			-.250	98.056	.803	-9.921E-02	.3972	-.8873	.6889
E	Equal variances assumed	2.368	.127	1.021	118	.310	.6984	.6843	-.6567	2.0535
	Equal variances not assumed			1.112	81.442	.269	.6984	.6281	-.5512	1.9480

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
A	Between Groups	38.400	3	12.800	.410	.746
	Within Groups	3625.067	116	31.251		
	Total	3663.467	119			
B	Between Groups	127.425	3	42.475	3.195	.026
	Within Groups	1542.167	116	13.295		
	Total	1669.592	119			
C	Between Groups	10.211	3	3.404	1.000	.396
	Within Groups	394.956	116	3.405		
	Total	405.167	119			
D	Between Groups	12.114	3	4.038	.738	.532
	Within Groups	635.011	116	5.474		
	Total	647.125	119			
E	Between Groups	110.400	3	36.800	3.298	.023
	Within Groups	1294.400	116	11.159		
	Total	1404.800	119			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
A	Between Groups	19.514	2	9.757	.313	.732
	Within Groups	3643.953	117	31.145		
	Total	3663.467	119			
B	Between Groups	136.139	2	68.069	5.194	.007
	Within Groups	1533.453	117	13.106		
	Total	1669.592	119			
C	Between Groups	9.700	2	4.850	1.435	.242
	Within Groups	395.467	117	3.380		
	Total	405.167	119			
D	Between Groups	20.606	2	10.303	1.924	.151
	Within Groups	626.519	117	5.355		
	Total	647.125	119			
E	Between Groups	206.444	2	103.222	10.078	.000
	Within Groups	1198.356	117	10.242		
	Total	1404.800	119			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
A	Between Groups	22.727	2	11.364	.365	.695
	Within Groups	3640.739	117	31.117		
	Total	3663.467	119			
B	Between Groups	191.018	2	95.509	7.558	.001
	Within Groups	1478.574	117	12.637		
	Total	1669.592	119			
C	Between Groups	1.324	2	.662	.192	.826
	Within Groups	403.843	117	3.452		
	Total	405.167	119			
D	Between Groups	6.860	2	3.430	.627	.536
	Within Groups	640.265	117	5.472		
	Total	647.125	119			
E	Between Groups	139.518	2	69.759	6.451	.002
	Within Groups	1265.282	117	10.814		
	Total	1404.800	119			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
A	Between Groups	179.901	3	59.967	1.997	.118
	Within Groups	3483.566	116	30.031		
	Total	3663.467	119			
B	Between Groups	65.367	3	21.789	1.576	.199
	Within Groups	1604.225	116	13.830		
	Total	1669.592	119			
C	Between Groups	17.261	3	5.754	1.721	.167
	Within Groups	387.905	116	3.344		
	Total	405.167	119			
D	Between Groups	14.408	3	4.803	.880	.453
	Within Groups	632.717	116	5.454		
	Total	647.125	119			
E	Between Groups	69.204	3	23.068	2.004	.117
	Within Groups	1335.596	116	11.514		
	Total	1404.800	119			

Frequencies

Statistics

		six	education	expeireance	age	Continent,
N	Valid	120	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

six

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	84	70.0	70.0	70.0
	Female	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

education

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Schandry School	6	5.0	5.0	5.0
	Diploma	6	5.0	5.0	10.0
	BSc	90	75.0	75.0	85.0
	High education	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

expeireance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 years	30	25.0	25.0	25.0
	6-10 years	72	60.0	60.0	85.0
	11 years and more	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

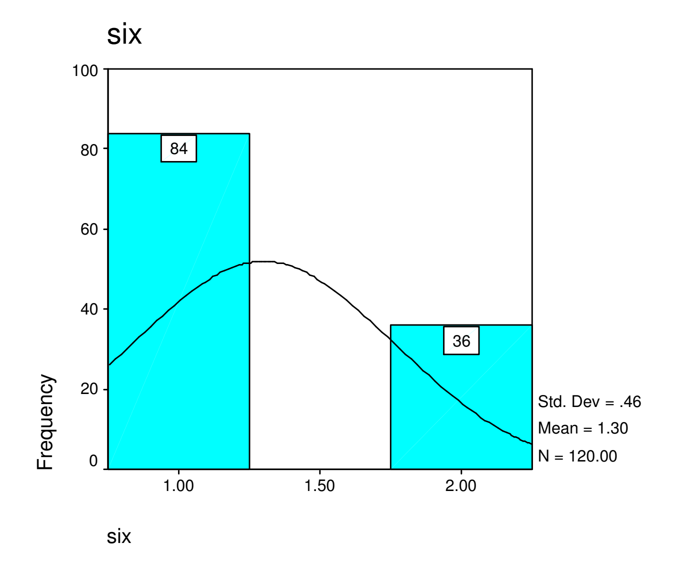
age

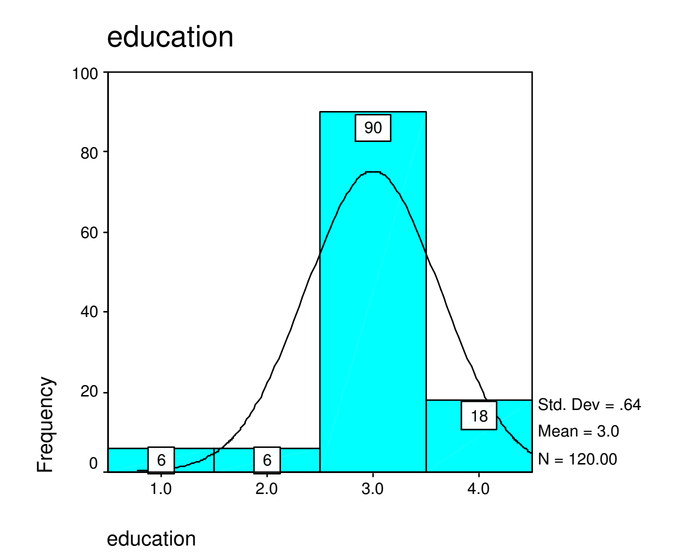
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 years	18	15.0	15.0	15.0
	26-30 years	78	65.0	65.0	80.0
	31 year and more	24	20.0	20.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

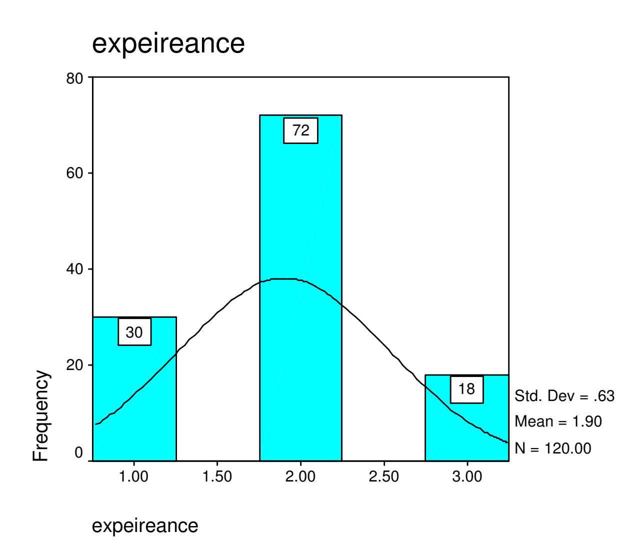
Continent,

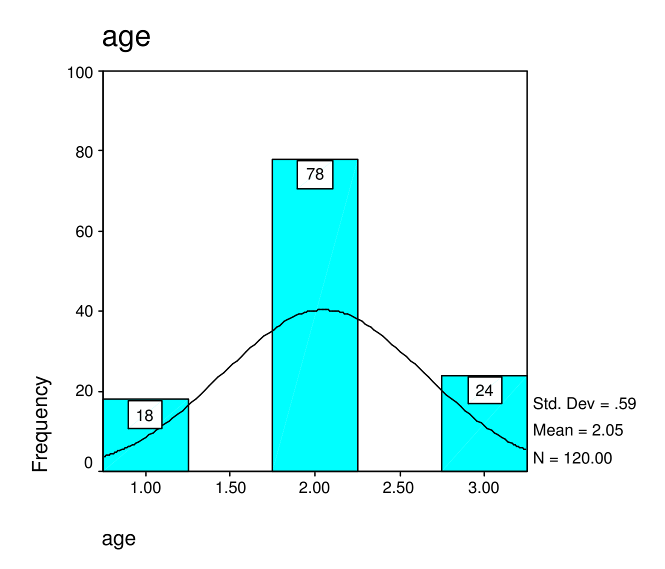
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Asia	66	55.0	55.0	55.0
	Africa	24	20.0	20.0	75.0
	Europe	12	10.0	10.0	85.0
	Europe	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

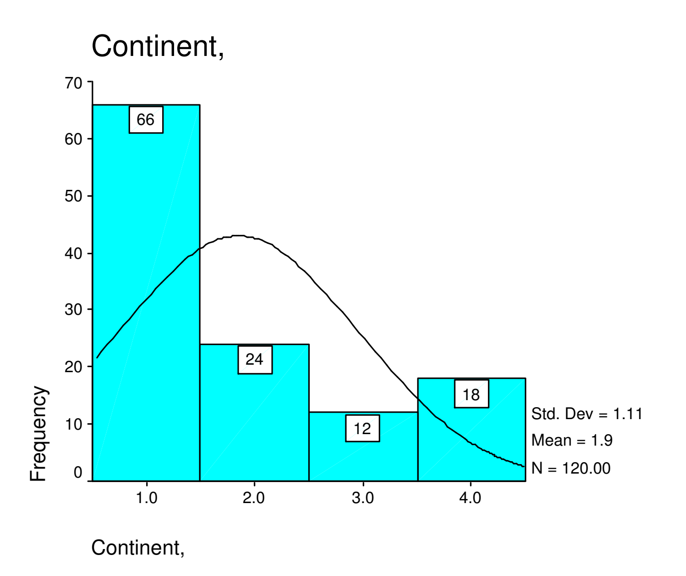
Histogram




education
100
80
60
40
20
0
Frequency
90
18
6
6
1.0
2.0
3.0
4.0
Std. Dev = .64
Mean = 3.0
N = 120.00
education


expeireance
80
60
40
20
0
Frequency
72
30
18
1.00
1.50
2.00
2.50
3.00
Std. Dev = .63
Mean = 1.90
N = 120.00
expeireance


age
100
80
60
40
20
0
Frequency
78
18
24
1.00
1.50
2.00
2.50
3.00
Std. Dev = .59
Mean = 2.05
N = 120.00
age



Correlations

			AAAA	E
Kendall's tau_b	AAAA	Correlation Coefficient	1.000	.678**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	E	Correlation Coefficient	.678**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120
Spearman's rho	AAAA	Correlation Coefficient	1.000	.772**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	E	Correlation Coefficient	.772**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120

**. Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			A	E
Kendall's tau_b	A	Correlation Coefficient	1.000	.612**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	E	Correlation Coefficient	.612**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120
Spearman's rho	A	Correlation Coefficient	1.000	.700**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	E	Correlation Coefficient	.700**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120

**. Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			E	B
Kendall's tau_b	E	Correlation Coefficient	1.000	.629**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	B	Correlation Coefficient	.629**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120
Spearman's rho	E	Correlation Coefficient	1.000	.737**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	B	Correlation Coefficient	.737**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120

**. Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			E	C
Kendall's tau_b	E	Correlation Coefficient	1.000	.529**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	C	Correlation Coefficient	.529**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120
Spearman's rho	E	Correlation Coefficient	1.000	.633**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	C	Correlation Coefficient	.633**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120

**. Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			E	D
Kendall's tau_b	E	Correlation Coefficient	1.000	.460**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	D	Correlation Coefficient	.460**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120
Spearman's rho	E	Correlation Coefficient	1.000	.565**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	D	Correlation Coefficient	.565**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120

**. Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).